

DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
413/2018/R/TLR

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE
DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E
TELERAFFRESCAMENTO**

Orientamenti finali

Mercato di incidenza: teleriscaldamento e teleraffrescamento

26 luglio 2018

Premessa

Il presente documento per la consultazione si inquadra nell'ambito del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia, tra l'altro, di regolazione della qualità commerciale del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (di seguito anche: telecalore), avviato con delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 411/2014/R/com come successivamente integrata dalla delibera 29 gennaio 2015, 19/2015/R/tlr.

Il documento integra quanto illustrato nei precedenti documenti per la consultazione 2 febbraio 2017, 46/2017/R/tlr (di seguito: DCO 46/2017/R/tlr o primo documento di consultazione) e 15 giugno 2017, 438/2017/R/tlr (di seguito: DCO 438/2017/R/tlr o secondo documento di consultazione).

Il documento presenta gli orientamenti finali dell'Autorità per la regolazione dei principali aspetti di qualità commerciale del servizio di telecalore connessi con la sua fornitura, nonché con la gestione e chiusura del rapporto di utenza. Gli orientamenti illustrati tengono conto sia delle osservazioni presentate ai due documenti di consultazione sopra richiamati, sia degli ulteriori approfondimenti condotti dagli uffici sulla base di quanto emerso dai successivi focus group con gli stakeholder e dei dati di qualità del servizio forniti dai gestori relativamente all'anno 2017.

Viene posto altresì in consultazione lo Schema di provvedimento finale che costituirà il testo integrato per la regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti **entro il 30 settembre 2018**.*

Per agevolare la pubblicazione dei contributi pervenuti in risposta a questa consultazione si chiede di inviare documenti in formato elettronico attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità o, in alternativa, all'indirizzo PEC indicato di seguito.

I partecipanti alla consultazione che intendono salvaguardare la riservatezza di dati e informazioni, dovranno motivare tale richiesta e inviare contestualmente anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione.

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Teleriscaldamento e teleraffrescamento
Corso di Porta Vittoria, 27 – 20122 Milano**

e-mail: teleriscaldamento.aegsi@pec.energia.it

sito internet: www.arera.it

Indice

1. Inquadramento generale	3
2. Struttura del documento	6
3. Approccio regolatorio	6
<i>Periodo di regolazione</i>	6
<i>Perimetro degli operatori soggetti alla disciplina della qualità commerciale</i>	8
<i>Perimetro degli utenti interessati dalla disciplina della qualità commerciale</i>	12
<i>Esenzioni temporanee e parziali dalla disciplina della qualità commerciale</i>	13
<i>Soggetti non verticalmente integrati</i>	14
<i>Indennizzi automatici</i>	15
<i>Sito internet</i>	16
<i>Tempistiche di entrata in vigore della regolazione</i>	16
4. Prestazioni e profili soggetti a regolazione	17
<i>Preventivazione dei lavori semplici e complessi</i>	18
<i>Esecuzione di lavori semplici e complessi</i>	20
<i>Attivazione della fornitura</i>	21
<i>Riattivazione della fornitura</i>	21
<i>Disattivazione della fornitura</i>	22
<i>Scollegamento</i>	22
<i>Voltura</i>	23
<i>Verifica del misuratore</i>	24
<i>Verifica dei parametri di fornitura</i>	24
<i>Appuntamenti</i>	25
<i>Reclami</i>	25
<i>Richieste scritte di informazioni</i>	26
<i>Servizio di pronto intervento</i>	26
5. Obblighi di registrazione e comunicazione	27
<i>Obblighi di registrazione</i>	27
<i>Obblighi di comunicazione</i>	28
6. Verifica dei dati di qualità	29
Appendice A – Schema di articolato	30
Appendice B – Sintesi dei dati di qualità commerciale 2017	55

1. Inquadramento generale

- 1.1. Tra le competenze di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento conferite all'Autorità dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (nel seguito: d.lgs. 102/14) rientra la definizione del quadro regolatorio in materia di qualità commerciale del servizio di telecalore. Il comma 18 dell'art. 10 del d.lgs. 102/14 dispone poi che la regolamentazione introdotta dall'Autorità si applichi secondo criteri di gradualità anche alle reti in esercizio alla data di emanazione del suddetto decreto. Nell'esercitare i predetti poteri l'Autorità deve perseguire la promozione della concorrenza, nonché lo sviluppo dei servizi di telecalore, nella prospettiva di una maggiore efficienza dei servizi e di tutela dell'utente (cfr. il comma 17 dell'art. 10, nonché l'art. 1 della legge 14 novembre 1995 n. 481 istitutiva dell'Autorità, richiamata dal d.lgs. 102/14).
- 1.2. Ai fini dell'esercizio delle competenze regolatorie attribuite dal legislatore in materia di qualità commerciale del servizio di telecalore, con la delibera 14 ottobre 2016, 574/2016/E/tlr e la determina 2/2016 TLR di pari data, l'Autorità ha avviato una raccolta di dati e informazioni orientata, tra l'altro, a verificare la diffusione nel settore delle Carte dei servizi e dei Codici di condotta commerciale nonché l'adozione di indicatori e standard di qualità commerciale, inclusa la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al gestore del servizio¹.
- 1.3. Nel DCO 46/2017/R/tlr sono stati delineati i primi orientamenti dell'Autorità in materia di regolamentazione della qualità commerciale. Al primo documento di consultazione ha fatto seguito il DCO 438/2017/R/tlr in cui sono state definite in maggiore dettaglio le proposte dell'Autorità.
- 1.4. Nell'ambito della consultazione gli operatori del settore hanno evidenziato la loro perplessità in merito alle proposte dell'Autorità, in quanto l'implementazione degli obblighi di qualità commerciale presentati nell'ambito della consultazione avrebbe potuto comportare significativi oneri amministrativi per gli esercenti, con un conseguente impatto sulla sostenibilità economica del servizio (specialmente per gli operatori di ridotte dimensioni, che dispongono di risorse più limitate). Inoltre, secondo gli operatori, la disciplina proposta sarebbe stata eccessivamente pervasiva e avrebbe potuto penalizzare gli operatori del settore rispetto ad altri servizi di climatizzazione alternativi, che non sono soggetti ad alcun obbligo di qualità commerciale.
- 1.5. L'Autorità a valle della consultazione, al fine di approfondire le criticità evidenziate, ha svolto incontri tematici e *focus group* con le principali associazioni di rappresentanza degli operatori del settore (Utilitalia, AIRU, FIPER e SEV) e con alcuni degli esercenti di maggiori dimensioni.
- 1.6. Gli incontri sono risultati estremamente proficui per l'affinamento delle proposte di regolamentazione contenute nel presente provvedimento in quanto è stato possibile approfondire le principali problematiche di natura tecnico-

¹ Per maggiori dettagli sui relativi esiti si rimanda al DCO 46/2017/R/tlr.

operativa derivanti dallo svolgimento delle prestazioni inerenti la qualità commerciale, con un livello di dettaglio oggettivamente non raggiungibile attraverso la mera analisi delle osservazioni ai precedenti documenti di consultazione. Una particolare attenzione è stata dedicata all'approfondimento delle procedure aziendali adottate per la gestione delle prestazioni richieste dagli utenti del servizio, al fine di identificare le *best practices* del settore ed individuare eventuali criticità per l'introduzione della disciplina sulla qualità commerciale.

- 1.7. Al fine di disporre di ulteriori elementi informativi (anche di natura quantitativa) è stata avviata una specifica raccolta dati sulle prestazioni di natura commerciale svolte dagli operatori nel corso del 2017 (nel seguito: Raccolta dati 2017). Le informazioni raccolte hanno consentito di disporre di un quadro dettagliato in merito all'incidenza delle differenti prestazioni di natura commerciale erogate e di individuare in tal modo le prestazioni più rilevanti per la tutela degli utenti del servizio, anche in riferimento alle dimensioni degli operatori ed al contesto in cui operano. Tale raccolta dati ha altresì consentito di caratterizzare i gestori di telecalore sulla base del numero di utenti serviti, della potenza contrattualizzata e dell'energia termica erogata agli utenti.
- 1.8. Il presente documento conferma gli obiettivi generali già prospettati nei precedenti documenti di consultazione, in coerenza con quanto previsto dal d.lgs. 102/14, ed in particolare quelli di:
 - prevedere un approccio della regolazione graduale e proporzionale anche per tenere conto sia delle caratteristiche dimensionali che territoriali degli impianti di telecalore;
 - garantire a tutti gli utenti del servizio di telecalore una qualità commerciale equivalente a quella degli altri settori regolati dall'Autorità, pur nel rispetto delle specificità del settore;
 - adottare, almeno per gli esercenti di maggiori dimensioni, meccanismi di regolazione simili a quelli degli altri settori regolati, al fine di ridurre i costi di implementazione della regolazione per gli operatori multiservizi;
 - favorire adeguati strumenti di informazione e tutele degli utenti aumentando la percezione da parte degli stessi dell'affidabilità del servizio, graduando la regolazione in funzione delle diverse caratteristiche anche dimensionali dell'utenza;
 - facilitare il completamento del quadro normativo del settore valorizzando le *best practices* a livello nazionale e beneficiando di un confronto in ambito internazionale al fine di favorire lo sviluppo in Italia del servizio di telecalore.
- 1.9. Al fine di perseguire tale ultimo obiettivo generale l'Autorità con delibera 8 febbraio 2018, 78/2018/A ha approvato, in analogia con quanto fatto con UNICIG e con CEI rispettivamente per i settori del gas e dell'energia elettrica, lo schema di protocollo d'intesa tra l'Autorità e il Comitato Termotecnico Italiano (di seguito: CTI), successivamente sottoscritto in data 22 febbraio 2018, ed ha segnalato al CTI la necessità di definire anche per il nostro Paese linee guida per il settore del telecalore a partire dai seguenti temi, ritenuti prioritari:

- qualità del fluido termovettore;
 - ricerca dispersioni del fluido e loro classificazione;
 - pronto intervento ed emergenze;
 - termini e definizioni.
- 1.10. In attesa del completamento delle attività del CTI, l’Autorità intende sopperire alla temporanea carenza normativa del settore attraverso alcune definizioni funzionali alla corretta applicazione della regolamentazione proposta e riportate all’Articolo 1 dello schema di articolato in Appendice A.
- 1.11. Per quanto concerne l’approccio regolatorio complessivo sono state apportate modifiche alle proposte di intervento delineate nei precedenti documenti di consultazione, al fine di assicurare una maggiore gradualità nell’introduzione della disciplina della qualità commerciale e limitare gli oneri amministrativi per gli esercenti, specialmente per quelli di dimensioni ridotte. Le modifiche introdotte sono descritte in dettaglio nei successivi capitoli. Si anticipano di seguito alcune indicazioni generali in merito ai punti più rilevanti:
- per i micro esercenti² è previsto un regime di esclusione totale dagli obblighi di qualità commerciale, ad eccezione dell’obbligo di predisposizione del servizio di pronto intervento e degli obblighi informativi inerenti il rispetto della relativa soglia dimensionale³;
 - per gli esercenti di medie dimensioni⁴ è prevista l’applicazione di un regime semplificato di regolamentazione, limitato alle prestazioni di qualità commerciale più rilevanti;
 - per le reti di telecalore nella fase di avviamento è prevista l’esclusione di parte degli obblighi di qualità commerciale, al fine di tenere conto della complessità di acquisizione massiva dei clienti nelle fasi di attivazione del servizio;
 - per gli allacciamenti che richiedono una estensione della rete è prevista l’applicazione degli obblighi di qualità commerciale solo per gli utenti contrattualizzati (e quindi dopo la loro attivazione), per le stesse motivazioni indicate al punto precedente;
 - nella definizione degli standard di qualità commerciale sono state debitamente tenute in considerazione le specificità del servizio di telecalore, specialmente per quanto concerne le tempistiche di realizzazione degli allacciamenti e degli scollegamenti, che presentano maggiori elementi di complessità rispetto ad altri settori regolati e sono concentrati nel periodo estivo;
 - in analogia con quanto avviene nel settore del gas naturale, è prevista l’esclusione degli utenti di grandi dimensioni dal perimetro di applicazione della disciplina sulla qualità commerciale, in quanto si ritiene che tali utenti siano dotati di propria forza contrattuale e quindi non necessitino di una specifica tutela per la qualità commerciale del servizio.

² Per quanto riguarda la definizione di micro esercenti e di esercenti di medie dimensioni si veda il paragrafo 3.14.

³ Vedi comma 33.2 dello schema di articolato in Appendice A – Schema di articolato.

⁴ Per quanto riguarda la definizione di micro esercenti e di esercenti di medie dimensioni si veda il paragrafo 3.14.

1.12. L'adozione di una maggiore gradualità nella definizione della disciplina della qualità commerciale si rende necessaria anche perché, nell'ambito degli incontri tematici con gli operatori del settore, è stata confermata una scarsa applicazione di codici volontari di regolamentazione della qualità (quali le Carte di servizio o i Codici di condotta commerciale), che sono stati adottati per lo più solo dagli operatori di maggiori dimensioni. Peraltro, anche in tali casi, si è riscontrata una limitata diffusione di strumenti informativi volti a monitorare le tempistiche di svolgimento delle singole prestazioni erogate agli utenti e di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di standard di qualità per responsabilità del gestore⁵.

2. Struttura del documento

2.1. Il presente documento di consultazione, oltre al capitolo di inquadramento generale, è organizzato in 5 ulteriori capitoli e in particolare:

- il capitolo 3, in cui sono descritte le proposte di carattere generale in merito alla disciplina della qualità commerciale, tra le quali il perimetro di applicazione degli obblighi, le modalità di determinazione degli indennizzi automatici e le tempistiche per l'entrata in vigore del provvedimento;
- il capitolo 4, in cui sono descritte le proposte specifiche di regolazione delle differenti prestazioni di natura commerciale;
- il capitolo 5, in cui sono descritte le modalità di registrazione e di comunicazione all'Autorità delle informazioni e dei dati relativi alla prestazioni oggetto di regolamentazione della qualità commerciale;
- il capitolo 6, in cui è descritto l'approccio che l'Autorità intende adottare nel primo periodo di regolazione in merito alla verifica dei dati di qualità comunicati dagli esercenti.

2.2. Il presente documento è completato da:

- lo schema di articolato del provvedimento finale, al fine di consentire l'invio di eventuali osservazioni puntuali prima della sua approvazione (Appendice A);
- una sintetica analisi dei dati sulle prestazioni di qualità commerciale effettuate dagli operatori del settore nell'anno 2017 (Appendice B).

3. Approccio regolatorio

Periodo di regolazione

3.1. Nel DCO 438/2017/R/tlr l'Autorità ha proposto un periodo di regolazione della durata di quattro anni, articolato in due fasi:

⁵ Per approfondimenti si rimanda a quanto presentato nel DCO 46/2017 al Capitolo 2 e sintetizzato nel DCO 438/2017 al punto 1.6.

- una prima fase sperimentale di due anni, in cui introdurre standard di qualità minimi *obbligatori* per le prestazioni che l’Autorità ritiene prioritarie ai fini della tutela dell’utente; le restanti prestazioni sono soggette a standard di qualità minimi *opzionali* per gli operatori e non sono soggette ad obblighi di registrazione e di comunicazione all’Autorità;
 - un secondo biennio del periodo di regolazione in cui gli standard minimi *obbligatori* rimangono invariati, mentre gli standard minimi opzionali diventano obbligatori per tutti gli esercenti.
- 3.2. I partecipanti alla consultazione hanno manifestato un complessivo apprezzamento dell’evoluzione dell’approccio regolatorio rispetto agli orientamenti iniziali prospettati dall’Autorità nel DCO 46/2017/R/tlr. Permangono, tuttavia, preoccupazioni in merito agli oneri connessi al rispetto della regolazione e all’impatto che tali oneri potrebbero avere sulla redditività e sulla competitività del servizio rispetto alle tecnologie concorrenti, in assenza di meccanismi a compensazione, come invece avviene negli altri settori regolati. Tali preoccupazioni sono state espresse con particolare forza dagli esercenti di ridotte dimensioni per i quali l’incidenza sul fatturato degli oneri derivanti dalla regolazione proposta è maggiormente significativa.
- 3.3. L’Autorità, per tenere conto delle osservazioni degli operatori e degli ulteriori elementi raccolti negli approfondimenti effettuati, ritiene opportuno prevedere una durata relativamente breve del primo periodo di regolazione, compresa fra il 1 luglio 2019 e il 31 dicembre 2020, assicurando in tal modo una coerenza con il periodo di validità del *TUAR*⁶. Prima della scadenza di tale periodo si prevede di procedere ad una verifica dell’approccio regolatorio complessivo, alla luce dell’esperienza maturata, per poi prevedere un successivo periodo di regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore di tre-quattro anni, previa consultazione e confronto con gli *stakeholder*. Nell’ambito della verifica dell’approccio regolatorio complessivo si valuterà se integrare nella disciplina della qualità commerciale le disposizioni relative agli allacciamenti, attualmente disciplinate nel *TUAR*.

⁶ Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr, come successivamente aggiornato dalla deliberazione 277/2018/R/tlr, recante “*Disposizioni in materia di contributi di allacciamento e modalità per l’esercizio del diritto di recesso*”. L’Articolo 2 della delibera 18 gennaio 2018, 24/2018/R/tlr di approvazione del *TUAR* stabilisce che il relativo periodo di regolazione “si conclude il 31 dicembre 2020”.

Spunti per la consultazione

S.1 *Si condivide la durata proposta per il primo periodo di regolazione? Motivare la risposta.*

Perimetro degli operatori soggetti alla disciplina della qualità commerciale

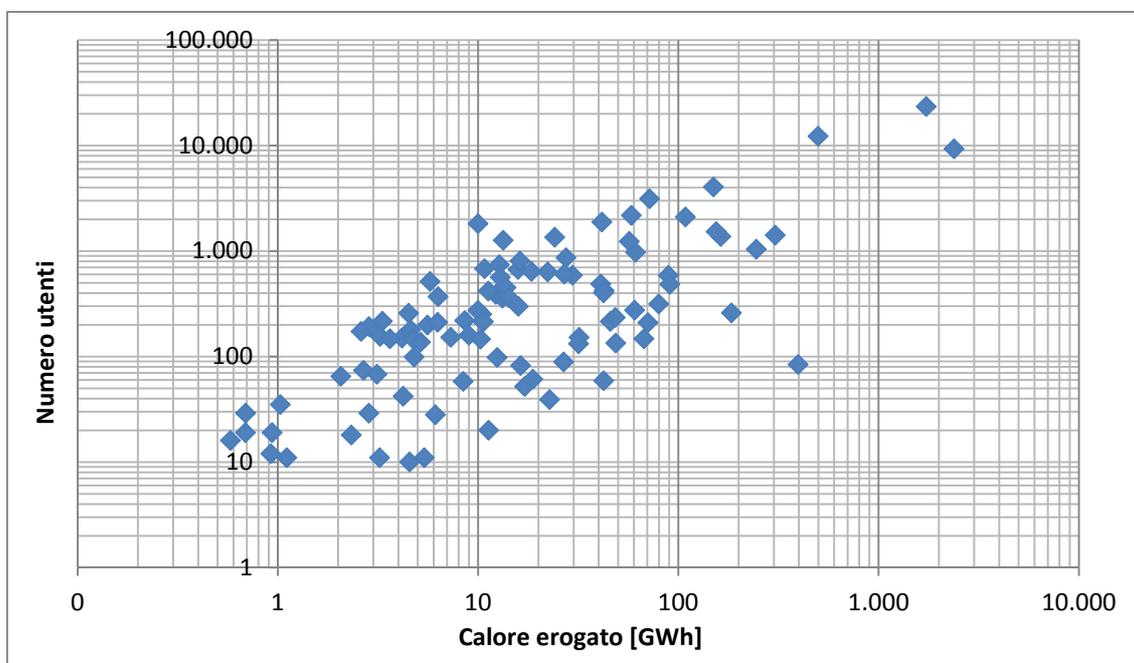
- 3.4. Nel DCO 438/2017/R/tlr l’Autorità ha previsto un regime semplificato di registrazione e l’esenzione dagli obblighi di comunicazione per gli operatori al di sotto di 300 utenti e 5 MW di potenza complessivamente contrattualizzata, fatta eccezione per i casi in cui vi sia un obbligo di allaccio alla rete di telecalore.
- 3.5. Le associazioni che raggruppano gli operatori di maggiori dimensioni del settore, Utilitalia e AIRU, hanno richiesto una diversa calibratura della soglia dimensionale, mantenendo il valore di 300 utenti ma elevando a 20 MW il valore di potenza complessivamente contrattualizzata e prevedendo che il gestore sia considerato di minori dimensioni anche se non verifica entrambe le condizioni.
- 3.6. FIPER, l’associazione che rappresenta operatori con reti alimentate a biomassa (spesso di piccole dimensioni), ha chiesto una esclusione pressoché totale degli operatori fino a 10 MW di potenza contrattualizzata dall’ambito di applicazione della regolamentazione e l’applicazione di una disciplina semplificata per una fascia intermedia, compresa tra 10 e 80 MW di potenza contrattualizzata. Secondo FIPER, l’applicazione degli obblighi di qualità commerciale proposti dall’Autorità sarebbe difficilmente sostenibile da questi piccoli operatori e potrebbe mettere a repentaglio la sostenibilità economica del servizio.
- 3.7. Le richieste delle associazioni si ritengono parzialmente condivisibili, ma con una diversa modulazione delle soglie per la distinzione tra esercenti micro, di medie dimensioni e di maggiori dimensioni e, pertanto, si prevede una modifica dell’approccio proposto nei precedenti documenti di consultazione. L’ambito di applicazione della disciplina della qualità commerciale proposto nel presente documento sarà quindi articolato in tre fasce al fine di garantire una maggiore progressività. Si prevede un regime di esclusione totale per i micro esercenti⁷ e un regime semplificato per gli esercenti di medie dimensioni.
- 3.8. Per quanto concerne la tassonomia delle soglie, l’Autorità intende modificare l’approccio proposto nel precedente documento di consultazione, basato sull’utilizzo di due distinti parametri (numero degli utenti e valore complessivo della potenza contrattualizzata) per individuare gli operatori soggetti ad un regime semplificato. Alcuni operatori, infatti, hanno evidenziato che l’utilizzo di due parametri distinti per l’individuazione delle soglie potrebbe avere un effetto distorsivo, in quanto il perimetro della regolamentazione potrebbe

⁷ Anche i micro esercenti saranno in ogni caso soggetti ad alcuni obblighi di comunicazione, inerenti il rispetto della relativa soglia dimensionale (vedi comma 33.2 dello schema di articolato in Appendice A – Schema di articolato), nonché all’obbligo di messa a disposizione di un servizio di pronto intervento.

escludere alcuni operatori appartenenti ad un gruppo avente caratteristiche di fatturato relativamente omogenee.

- 3.9. L'analisi dei dati di qualità commerciale della Raccolta dati 2017 ha effettivamente evidenziato, con riferimento ad un campione di 98 operatori sui 272 iscritti all'Anagrafica Operatori dell'Autorità per lo svolgimento di una qualsiasi attività nel settore del telecalore, rappresentativi del 90% del calore distribuito, che l'utilizzo dei due parametri "N. utenti" e "Potenza totale contrattualizzata"⁸ non consente di inquadrare cluster omogenei di operatori. Il grafico di Figura 1⁹ conferma infatti una dispersione degli operatori sulla base di questi due parametri.

Figura 1: distribuzione dei 98 operatori rispondenti alla Raccolta dati 2017 nelle dimensioni energia-n° utenti

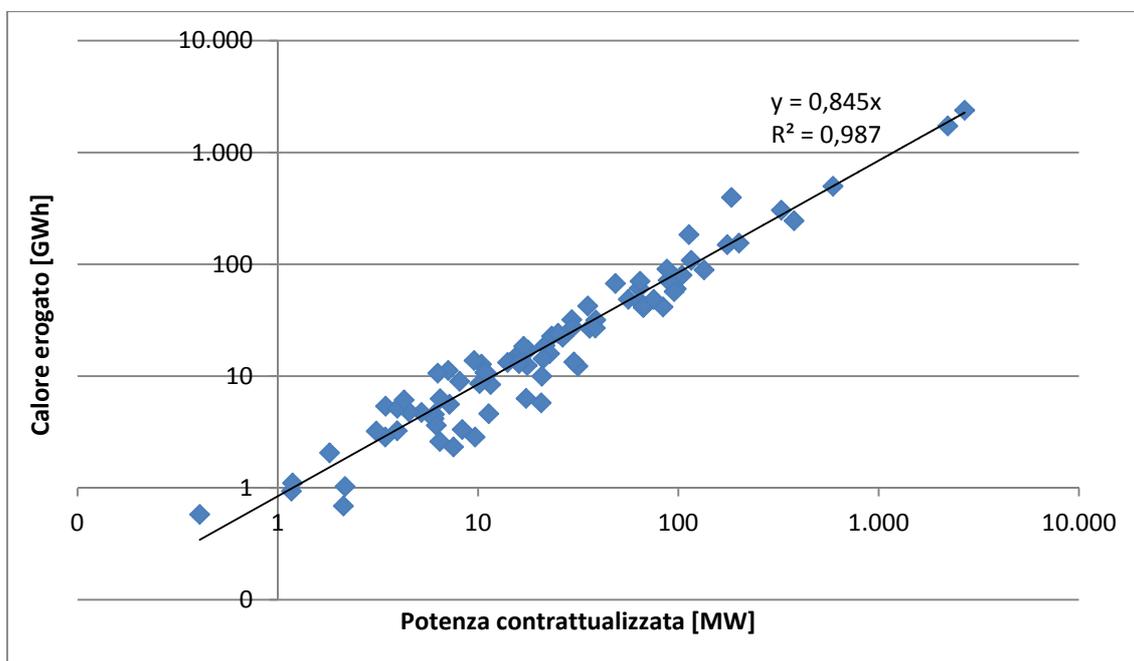


- 3.10. Al contrario, il grafico di Figura 2 individua una significativa correlazione ($R^2 = 0,987$) tra la potenza totale contrattualizzata e il calore totale erogato da ogni operatore e, conseguentemente, la possibilità di individuare cluster omogenei di operatori sulla base della sola potenza totale contrattualizzata.

⁸ Per potenza complessivamente contrattualizzata di un operatore si intende la potenza complessivamente impegnata con i propri utenti. Qualora l'esercente gestisca più impianti di telecalore, la potenza complessiva è pari alla somma della potenza impegnata in ogni impianto.

⁹ Nel grafico di Figura 1 è rappresentata la distribuzione degli esercenti rispondenti alla raccolta dati nelle dimensioni calore erogato - numero di utenti; la scala doppio-logaritmica permette di visualizzare meglio un campione che altrimenti risulterebbe concentrato nella parte in basso a sinistra del grafico.

Figura 2 - Correlazione potenza-energia sul campione di 83 operatori che ha fornito entrambi i dati nella Raccolta dati 2017



- 3.11. Pertanto, al fine di individuare soglie dimensionali sulla base delle quali suddividere i gestori, si propone di utilizzare esclusivamente la potenza complessivamente contrattualizzata, parametro ritenuto sufficiente a rappresentare, in un approccio semplificato, la dimensione dell'operatore e la conseguente sostenibilità economica degli obblighi di qualità commerciale.
- 3.12. Nell'ambito degli incontri svolti, alcuni operatori hanno tuttavia evidenziato la difficoltà legata all'utilizzo della potenza contrattualizzata, in quanto la potenza effettivamente resa disponibile all'utente dipende, oltre che dalle caratteristiche della sottostazione d'utenza, dalle condizioni di esercizio della rete e non è sempre indicata nei contratti di fornitura del servizio.
- 3.13. Per superare tale criticità, tenuto conto della significativa correlazione tra l'energia fornita agli utenti e la potenza contrattualizzata, l'Autorità propone, laddove non sia presente un riferimento contrattuale, di fare riferimento ad una potenza convenzionale, determinata a partire dall'energia totale erogata e contabilizzata agli utenti del servizio, attraverso l'applicazione della seguente formula:

$$P_c[MW] = K[h^{-1}] * E[MWh]$$

dove:

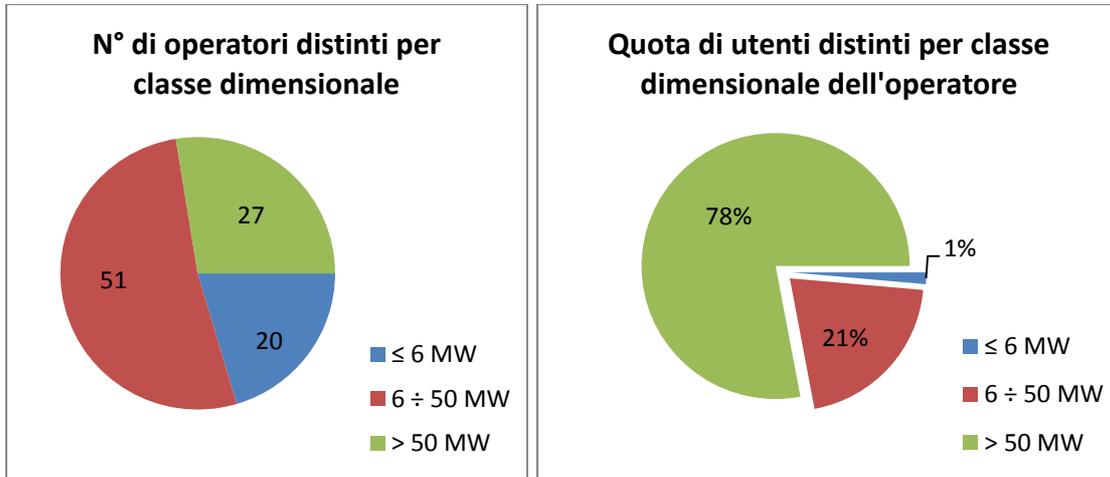
- E è l'energia totale erogata e contabilizzata agli utenti nell'anno di riferimento (per il primo periodo di regolazione si propone di utilizzare il dato relativo all'anno 2017);
- K è l'inverso del coefficiente angolare della retta che meglio interpola i dati forniti dagli operatori nel diagramma potenza-energia ($1/845 h^{-1}$).

Le modalità di determinazione della potenza convenzionale saranno comunque rivalutate al termine del primo periodo di regolazione.

- 3.14. Per quanto riguarda il livello delle soglie ai fini dell'attuazione della disciplina della qualità commerciale del telecalore si propone di suddividere i gestori nelle seguenti classi dimensionali:
- micro esercenti, fino a 6 MW di potenza contrattuale complessiva;
 - esercenti di medie dimensioni, oltre 6 MW e fino a 50 MW;
 - esercenti di maggiori dimensioni, oltre 50 MW.
- 3.15. Le soglie dimensionali sono state individuate con l'obiettivo di assicurare una sufficiente gradualità nell'introduzione della disciplina della qualità commerciale. Al termine del primo periodo di regolazione sarà valutata una rimodulazione delle soglie, in modo da estendere progressivamente il perimetro di applicazione integrale della regolazione della qualità commerciale, fermo restando l'esclusione per i micro esercenti.
- 3.16. Il regime semplificato, proposto per gli esercenti di medie dimensioni, prevede degli obblighi in materia di qualità commerciale ridotti alle seguenti prestazioni, ritenute prioritarie:
- preventivazione di lavori semplici e complessi¹⁰;
 - attivazione e disattivazione della fornitura;
 - riattivazione in seguito a sospensione per morosità;
 - risposta a reclami scritti;
 - pronto intervento.
- 3.17. L'Autorità intende comunque prevedere il monitoraggio della prestazione "esecuzione di lavori complessi", anche se non soggetta a obblighi di qualità commerciale per gli esercenti di medie dimensioni, stante la rilevanza della suddetta prestazione per la qualità del servizio. I dati raccolti tramite monitoraggio costituiranno una base informativa utile per un'eventuale estensione del perimetro delle prestazioni nel successivo periodo di regolazione.
- 3.18. Anche per gli esercenti di medie dimensioni sarà inoltre previsto il monitoraggio della prestazione "scollegamento", come nel caso di esercenti di maggiori dimensioni (cfr. paragrafo 4.30).
- 3.19. È importante da ultimo evidenziare come la ripartizione di gestori in base alle soglie di 6 MW e 50 MW di potenza complessivamente contrattualizzata consenta di applicare a gran parte degli utenti la tutela introdotta dalla nuova disciplina di qualità commerciale come rappresentato dal grafico di destra in Figura 3.

¹⁰ Nei lavori complessi sono inclusi i lavori relativi alla realizzazione degli allacciamenti.

Figura 3 - Numero di operatori (grafico a sinistra) e quota dei relativi utenti (a destra) in funzione della classe dimensionale degli operatori (elaborazione Raccolta dati 2017)



Spunti per la consultazione

- S.2 Si condivide l'articolazione proposta delle soglie dimensionali degli esercenti (6 e 50 MW)? Motivare la risposta.
- S.3 Si condivide quanto prospettato in merito alla differenziazione degli obblighi di qualità commerciale sulla base delle dimensioni degli esercenti? Motivare la risposta.

Perimetro degli utenti interessati dalla disciplina della qualità commerciale

- 3.20. Nell'ambito degli incontri tematici svolti con gli operatori è stato evidenziato che non tutti gli utenti del servizio richiedono necessariamente lo stesso livello di tutela per quanto concerne le prestazioni di natura commerciale. Gli utenti di maggiori dimensioni, in particolare, oltre a detenere una maggiore forza contrattuale, dispongono delle risorse necessarie a gestire autonomamente eventuali disservizi di natura commerciale. È stata pertanto valutata la possibilità di escludere le tipologie di utenti di maggiori dimensioni dalla disciplina della qualità commerciale.
- 3.21. Al riguardo va peraltro considerato che tale approccio è stato seguito anche per il settore del gas naturale, dove gli utenti allacciati in media pressione, analogamente agli utenti di maggiori dimensioni nel servizio di telecalore, sono stati esclusi dall'applicazione della regolamentazione della qualità commerciale.
- 3.22. Si ritiene pertanto opportuno introdurre una soglia di esclusione degli utenti determinata sulla base della potenza contrattualizzata. Come già previsto per la definizione del perimetro degli operatori, nel caso in cui il parametro della potenza impegnata non sia individuato nel contratto di fornitura, si propone di utilizzare una potenza convenzionale, determinata secondo le medesime modalità descritte al precedente punto 3.13, ma riferite in questo caso al singolo utente e non alla totalità degli utenti dell'esercente.

- 3.23. Nei *focus group* di giugno 2018 si è ipotizzato di escludere dalla nuova disciplina tutti gli utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW, tenuto conto che la normativa di settore prevede l'obbligo di certificazione di qualità (ISO 9001) o attestazione ai sensi del DPR n. 207/2010 del terzo responsabile per l'esercizio dell'impianto. Al di sopra di tale soglia si collocano utenti di grandi dimensioni (di norma uffici privati o pubblici, complessi scolastici, centri commerciali, ospedali) per i quali è richiesto un livello superiore di conoscenza e competenza nella gestione degli impianti termici.
- 3.24. Le associazioni dei gestori di telecalore e un operatore non hanno condiviso tale ipotesi ed hanno suggerito di abbassare tale soglia a 200 kW. Tale proposta non è condivisibile in quanto non avrebbe alcun riscontro nella normativa di settore e porterebbe ad escludere dalla regolazione della qualità commerciale utenti di dimensioni relativamente contenute. Si conferma pertanto la proposta di applicare una soglia di esclusione pari a 350 kW.
- 3.25. L'Autorità, stante la rilevanza della corretta individuazione della soglia dimensionale degli utenti, si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione in merito.
- 3.26. A fronte della scelta di escludere gli utenti di grandi dimensioni dall'ambito di applicazione della qualità commerciale si potrebbe valutare un analogo intervento per la disciplina del TUAR per grandi o grandissimi utenti, limitatamente all'applicazione dei commi dell'Articolo 9 che impongono il divieto di clausole di durata minima dei contratti e di penali in caso di recesso anticipato¹¹.

Spunti per la consultazione

- S.4 *Si condivide quanto prospettato in materia di perimetro degli utenti soggetti alla disciplina della qualità commerciale? Motivare la risposta.*
- S.5 *Si condivide la proposta di prevedere un regime di esclusione degli utenti di grandi dimensioni dall'applicazione di alcune disposizioni del TUAR? Si condivide la soglia di potenza contrattuale proposta per tale esenzione? Motivare la risposta.*

Esenzioni temporanee e parziali dalla disciplina della qualità commerciale

- 3.27. L'Autorità, in analogia con quanto previsto nel settore del gas naturale, intende prevedere delle esenzioni transitorie e parziali dall'applicazione della disciplina della qualità commerciale, in modo da tenere conto di fasi particolarmente delicate dello svolgimento del servizio di telecalore.
- 3.28. In primo luogo la disciplina della qualità commerciale sarà applicata solo parzialmente alle reti nel periodo di avviamento del servizio in quanto sarebbe eccessivamente oneroso per l' esercente rispettare, in una fase iniziale di

¹¹ Si fa riferimento, in particolare, ai commi 9.1 (durata massima corrispettivo di salvaguardia) e 9.4 e 9.5 (vincoli temporali di durata del contratto e penali di recesso anticipato).

installazione e messa a punto degli impianti e acquisizione massiva degli utenti, degli *standard* di qualità definiti con riferimento a condizioni di normale operatività del servizio. Il rispetto di tali *standard* nella fase di avviamento, peraltro, potrebbe comportare un rallentamento dell'acquisizione degli utenti e una conseguente barriera per la diffusione del servizio.

- 3.29. Come durata del periodo di avviamento si propone di prevedere un arco temporale di due-tre anni a partire dalla data di attivazione del servizio al primo utente della rete (si veda la definizione di "Periodo di avviamento" indicata all'Articolo 1 dello schema di articolato di cui all'Appendice A del presente documento).
- 3.30. Oltre al periodo di avviamento, per le stesse ragioni sopra evidenziate, non si intende prevedere l'applicazione integrale della disciplina della qualità commerciale ai nuovi utenti nel caso in cui si renda necessaria per l'allacciamento l'estensione della rete esistente.
- 3.31. Sia nel caso di avviamento che nel caso di estensione della rete, la disciplina della qualità commerciale sarà applicata esclusivamente alle prestazioni richieste dall'utente successivamente all'attivazione del servizio.

Spunti per la consultazione

S.6 *Si condivide quanto prospettato in materia di esenzioni temporanee e parziali dalla disciplina della qualità commerciale? Motivare la risposta.*

Soggetti non verticalmente integrati

- 3.32. Come evidenziato nei precedenti documenti di consultazione, nel settore c'è un numero limitato di realtà in cui l'attività di vendita è svolta da un soggetto differente dal gestore della rete. In genere in questi casi i due soggetti, ancorché distinti, appartengono al medesimo gruppo societario ma è stato riscontrato almeno un caso in cui la società di vendita ed il gestore della rete appartengono a differenti gruppi societari.
- 3.33. L'Autorità, anche nelle realtà in cui vi sia una distinzione tra la società di vendita e il gestore della rete, intende confermare la previsione che il venditore costituisca l'interfaccia unica con gli utenti del servizio.
- 3.34. La società di vendita sarà inoltre responsabile dell'erogazione di eventuali indennizzi automatici agli utenti del servizio, fatto salvo il diritto di rivalersi sulla società di distribuzione, nel caso in cui la causa del mancato rispetto degli standard commerciali sia da attribuire a quest'ultima.
- 3.35. L'Autorità, stante il numero contenuto di realtà in cui la società di vendita non appartiene al medesimo gruppo societario del gestore, non intende regolare nel dettaglio la gestione del rapporto tra società di vendita e gestore della rete per l'assolvimento degli obblighi di qualità commerciale, ad esempio stabilendo un tempo massimo di trasmissione delle richieste dal venditore al distributore e della relativa risposta (con i conseguenti obblighi di registrazione, comunicazione e verifica dei dati). Al fine di limitare la complessità del quadro

normativo inerente le qualità commerciali si ritiene infatti preferibile che il gestore della rete e la società di vendita, qualora siano soggetti distinti, definiscano autonomamente il perimetro delle responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi.

- 3.36. Infine si evidenzia che, nell'ambito della consultazione, alcuni operatori hanno chiesto di prevedere delle tempistiche maggiori per l'esecuzione delle prestazioni nel caso in cui l'attività di vendita sia svolta da un soggetto differente dal gestore della rete. La richiesta non è condivisibile in quanto le scelte organizzative degli esercenti non devono comportare un peggioramento della qualità del servizio per gli utenti.

Spunti per la consultazione

S.7 *Si condivide quanto prospettato di assetto delle responsabilità tra distributore e venditore? Motivare la risposta.*

Indennizzi automatici

- 3.37. Nel DCO 438/2017/R/tlr l'Autorità ha previsto l'applicazione di indennizzi automatici, in caso di mancato rispetto degli standard specifici per cause imputabili all'esercente, commisurandone il valore alla potenza contrattualmente impegnata dall'utente interessato dalla violazione, al fine di tenere conto delle eterogeneità tra utenze monofamiliari e plurifamiliari.
- 3.38. L'applicazione di indennizzi differenziati sulla base della dimensione degli utenti è finalizzata a riflettere il danno effettivo derivante da un eventuale disservizio da parte del gestore della rete, che è ovviamente maggiore nel caso di condomini rispetto ad utenze monofamiliari.
- 3.39. Nell'ambito della consultazione gli operatori hanno evidenziato che nel contratto di fornitura non è sempre indicata la potenza impegnata dall'utente, specialmente nel caso in cui il prezzo di erogazione del servizio non tenga conto di tale parametro.
- 3.40. Per ovviare a tale criticità, nel caso nel contratto di fornitura non sia indicata la potenza contrattualmente impegnata dall'utente, si propone il ricorso alla potenza convenzionale da associare a ciascun utente servito, come già proposto al punto 3.22.
- 3.41. Per quanto concerne l'ammontare dell'indennizzo l'Autorità intende applicare dei valori analoghi, per quanto possibile, a quelli previsti negli altri settori regolati. Pertanto si ritiene opportuno ridefinire sia i valori indicati nella precedente consultazione sia le classi di utenza da utilizzare per la quantificazione dell'indennizzo. In particolare, per il primo periodo di regolazione, si propone di applicare:
- un indennizzo pari a 25-35 euro per utenti con potenza fino a 50 kW (più adatta rispetto ai 100 kW indicati nella precedente consultazione per qualificare le utenze residenziali non condominiali);

- un indennizzo di 70-100 euro per utenze con una potenza compresa fra 50 e 350 kW.
- 3.42. Al fine di minimizzare la complessità della disciplina sulla qualità commerciale si propone, almeno nel primo periodo regolatorio, di non introdurre una maggiorazione dell'indennizzo in caso di ritardo persistente nel rispetto dell'esecuzione di una prestazione soggetta a standard specifico.

Spunti per la consultazione

S.8 *Si condivide quanto prospettato in materia di indennizzi automatici? Motivare la risposta.*

Sito internet

- 3.43. Nel DCO 438/2017/R/tlr è stata confermata la previsione, introdotta con il DCO 46/2017/R/tlr, di un obbligo di predisposizione di una sezione del sito internet degli esercenti dedicata al servizio di telecalore. Al fine di tenere conto delle perplessità espresse da taluni esercenti in merito ai costi connessi a tale previsione nell'ambito della consultazione 46/2017/R/tlr, nel DCO 438/2017/R/tlr è stato altresì specificato che tale obbligo può essere assolto anche tramite un sito internet condiviso da più operatori o il sito di associazioni/federazioni di operatori. Alcuni dei rispondenti, soprattutto quelli di ridotte dimensioni, hanno espresso riserve in merito a tali previsioni con riferimento alle conseguenti implicazioni in termini sia di oneri che di gestione.
- 3.44. L'Autorità, alla luce delle criticità segnalate dagli operatori ed in analogia con quanto già previsto nel TUAR, pur ritenendo che il sito *internet* costituisca uno strumento importante per la gestione del rapporto con gli utenti, intende escludere gli esercenti di medie dimensioni e i micro esercenti dall'obbligo di predisporre una sezione del sito internet dedicata al tema della qualità commerciale, anche al fine di assicurare per tali classi di esercenti una adeguata gradualità nell'introduzione della disciplina della qualità commerciale. Tale esenzione sarà rivalutata al termine del primo periodo di regolamentazione.

Spunti per la consultazione

S.9 *Si condivide quanto prospettato in tema obblighi di predisposizione di una sezione dedicata al servizio di telecalore sul sito internet degli operatori? Motivare la risposta.*

Tempistiche di entrata in vigore della regolazione

- 3.45. In merito alle tempistiche di entrata in vigore della regolazione, nel DCO 438/2017/R/tlr è stata proposta l'applicazione di un periodo transitorio di 12 mesi dalla data di pubblicazione del provvedimento finale e l'introduzione di un ulteriore semestre "bianco" nel corso del quale gli operatori al di sotto di

una determinata soglia dimensionale non siano passibili di verifiche e ispezioni.

- 3.46. L'Autorità ritiene che, alla luce delle notevoli semplificazioni proposte nel presente documento di consultazione per la disciplina della qualità commerciale (l'esclusione dei micro esercenti dal perimetro della regolamentazione e la riduzione degli obblighi per gli esercenti di medie dimensioni), sia possibile modificare le tempistiche proposte per l'entrata in vigore della regolazione.
- 3.47. Si propone pertanto che la disciplina della qualità commerciale entri in vigore dal 1 luglio 2019, a fronte dell'adozione del provvedimento finale entro il 30 novembre 2018.

Spunti per la consultazione

S.10 *Si condivide quanto prospettato in tema di tempistiche di entrata in vigore della regolazione? Motivare la risposta.*

4. Prestazioni e profili soggetti a regolazione

- 4.1. Nel DCO 438/2017/R/tlr sono stati presentati orientamenti relativi alle principali prestazioni richieste dagli utenti: preventivazione ed esecuzione degli allacciamenti, attivazione della fornitura, preventivazione ed esecuzione di lavori, riattivazione in seguito a morosità e riattivazione in seguito ad altri motivi, voltura, disattivazione e scollegamento della fornitura, verifica e sostituzione del misuratore, verifica e ripristino dei parametri di qualità della fornitura, appuntamenti, reclami scritti e richieste scritte di informazioni.
- 4.2. L'Autorità, rispetto a quanto indicato nei precedenti documenti di consultazione, intende apportare delle modifiche alle proposte di intervento, al fine di tenere conto di quanto emerso negli incontri tematici con gli operatori del settore e degli elementi raccolti nella richiesta di informazioni sulle prestazioni di qualità commerciale.
- 4.3. In particolare l'Autorità nel primo periodo di regolazione, al fine di assicurare una adeguata gradualità e proporzionalità nell'introduzione della disciplina della qualità commerciale, intende focalizzare il proprio intervento sulle prestazioni più rilevanti e delineare degli *standard* che tengano conto delle specificità del settore del telecalore.
- 4.4. Al fine di facilitare la lettura del testo sono di seguito brevemente riassunte le principali modifiche rispetto a quanto indicato nei precedenti documenti di consultazione:
- gli allacciamenti sono stati ricompresi tra i lavori complessi e, pertanto, non saranno previsti degli standard per tale prestazione;
 - tra i lavori semplici sono ricompresi tutti gli interventi realizzati all'interno della sottostazione di utenza che riguardino delle specifiche componenti

della stessa; le restanti tipologie di lavori sono ricomprese tra i lavori complessi;

- le tempistiche per l'esecuzione di lavori complessi saranno concordate tra l'esercente e l'utente, al fine di tenere conto della complessità degli interventi e dell'impatto della stagionalità sulle tempistiche di realizzazione;
- non si intende prevedere uno *standard* per le tempistiche di esecuzione degli scollegamenti, in quanto il numero degli scollegamenti effettuati nel settore è estremamente limitato (per alcuni operatori addirittura assente); la prestazione sarà tuttavia oggetto di monitoraggio;
- non si intende prevedere, almeno per il primo periodo di regolazione, uno *standard* per la voltura della fornitura in analogia con quanto fatto negli altri settori energetici regolati dall'Autorità;
- stante l'attuale incertezza del quadro normativo sulla misura e l'assenza di procedure predefinite per lo svolgimento dei controlli dei misuratori, si intende rimandare la definizione degli *standard* relativi alla verifica e sostituzione dei misuratori ad un successivo provvedimento;
- la verifica dei parametri di fornitura è un tema strettamente connesso con la qualità tecnica; la definizione delle modalità di verifica dei parametri di fornitura è pertanto rimandata al completamento del suddetto provvedimento;
- tra gli operatori del settore del telecalore vi è una significativa prevalenza della prassi di ricorrere agli appuntamenti concordati; si ritiene opportuno introdurre inizialmente solo uno *standard* relativo al rispetto della fascia massima di puntualità;
- si intende introdurre un obbligo di predisposizione del servizio di pronto intervento, finalizzato a garantire la sicurezza degli utenti, e l'inserimento del numero dedicato nel documento di fatturazione già nell'ambito del provvedimento della qualità commerciale; il dettaglio delle caratteristiche del servizio di pronto intervento sarà definito nel successivo provvedimento sulla qualità tecnica, anche sulla base delle prassi operative definite dal CTI.

4.5. Nel seguito vengono presentate per ogni prestazione di qualità commerciale le principali osservazioni formulate dagli *stakeholder* e gli orientamenti finali dell'Autorità.

Preventivazione dei lavori semplici e complessi

4.6. Nell'ambito degli incontri tematici con gli operatori di maggiori dimensioni è stato evidenziato che le Carte dei servizi adottate in via volontaria prevedono una distinzione tra lavori semplici e lavori complessi, in analogia con le Carte dei servizi degli altri settori regolati dall'Autorità, senza prevedere di norma un indicatore specifico per la realizzazione degli allacciamenti. L'Autorità intende adottare il medesimo approccio, includendo i lavori di allacciamento nell'ambito dei lavori complessi. In particolare si intende ricomprendere nell'ambito dei lavori complessi tutti gli interventi che comportino la realizzazione, modifica o sostituzione, su richiesta del richiedente, dell'intera sottostazione di utenza (non di parti della stessa) e in generale dell'allacciamento, come definito dal TUAR.

- 4.7. Nelle osservazioni alle precedenti consultazioni è stato infatti evidenziato che gli allacciamenti, stante le specificità del settore del telecalore, non possono essere considerati lavori semplici per la maggiore complessità rispetto ad altri servizi regolati; in particolare è necessario realizzare un doppio sistema di condotte (mandata e ritorno) isolato e distanziato, che comporta maggiori criticità nella gestione di eventuali interferenze con altri servizi presenti nel sottosuolo, specialmente nelle aree ad elevata urbanizzazione. Le medesime considerazioni valgono per interventi di sostituzione dell'intera sottostazione di utenza.
- 4.8. Possono essere invece ragionevolmente ricompresi tra i lavori semplici tutti gli interventi relativi alla sottostazione di utenza, realizzati al suo interno, che riguardino delle specifiche componenti dell'impianto, senza comportare una modifica della configurazione della sottostazione e del tracciato delle condotte di adduzione del calore.
- 4.9. Per quanto concerne le tempistiche per la predisposizione del preventivo relativo ai lavori complessi l'Autorità intende confermare il medesimo standard generale proposto nel precedente documento di consultazione per la preventivazione degli allacciamenti, da considerare rispettato nel caso in cui il preventivo sia consegnato al richiedente entro trenta giorni lavorativi dalla richiesta, per almeno il 90% dei preventivi richiesti.
- 4.10. Per quanto concerne la preventivazione dei lavori semplici, tenuto conto della nuova definizione di lavoro semplice introdotta nel presente documento di consultazione¹², si ritiene opportuno introdurre per il primo periodo di regolazione uno standard generale, denominato "*Percentuale minima di richieste di preventivazione di lavori semplici evase entro il tempo massimo di dieci giorni lavorativi*", da considerare rispettato se, in almeno il 90% dei casi, il preventivo venga fornito al richiedente entro il termine previsto. Stante il perimetro dei lavori semplici, che include esclusivamente interventi realizzati all'interno della sottostazione di utenza, si ritiene che un tempo di 10 giorni lavorativi sia sufficiente per la redazione del relativo preventivo.
- 4.11. Un'ulteriore modifica rispetto a quanto indicato nel secondo documento di consultazione riguarda le modalità di trattamento delle reti di telecalore in cui vige l'obbligo di allaccio. Nel precedente documento di consultazione è stata prevista l'applicazione di uno standard specifico (con la conseguente corresponsione di un indennizzo automatico in caso di mancato rispetto delle tempistiche per la redazione del preventivo di allacciamento) in quanto si è ritenuto che l'assenza di forme di concorrenza con sistemi di climatizzazione alternativi giustificasse una maggiore tutela degli utenti del servizio.
- 4.12. Allo stato attuale, tuttavia, il numero di reti in cui è previsto l'obbligo di allacciamento è estremamente ridotto. L'introduzione di una disciplina specifica potrebbe costruire un'inutile appesantimento del quadro regolatorio complessivo. L'Autorità, almeno nel primo periodo di regolamentazione,

¹² Si veda la definizione di cui allo Schema di articolato in Appendice A.

intende pertanto prevedere l'applicazione di uno *standard* generale anche nelle reti in cui è previsto l'obbligo di allaccio degli utenti.

Spunti per la consultazione

S.11 *Si condivide quanto indicato in tema di preventivazione di lavori semplici e complessi? Motivare la risposta.*

Esecuzione di lavori semplici e complessi

- 4.13. Gli elementi raccolti nell'ambito degli incontri tematici hanno confermato che nel settore del telecalore le tempistiche di realizzazione dei lavori complessi sono fortemente condizionate dalla stagionalità. Per evitare disservizi agli utenti, i lavori complessi sono in genere concentrati nel periodo estivo. La realizzazione dei lavori complessi nel periodo invernale avviene solo qualora siano urgenti e non differibili o sia comunque possibile isolare l'utenza dal resto della rete tramite l'utilizzo di apposite valvole di intercettazione.
- 4.14. L'introduzione di un tempo minimo per la realizzazione dei lavori complessi potrebbe pertanto limitare la flessibilità nella programmazione degli interventi per gli operatori del settore e determinare potenziali disservizi per gli altri utenti allacciati alla rete.
- 4.15. Pertanto, per quanto concerne la realizzazione dei lavori complessi l'Autorità intende confermare le proposte presentate in materia di esecuzione degli allacciamenti (ora ricompresi nei lavori complessi) nel precedente documento di consultazione. In particolare non si intende prevedere un tempo minimo *standard* per l'esecuzione di lavori complessi richiesti dal richiedente, ma lasciare che esercente e utente concordino una data ultima per la realizzazione dei lavori complessi, da riportare nel preventivo di esecuzione dello stesso.
- 4.16. A differenza di quanto indicato nel precedente documento di consultazione, l'Autorità non intende introdurre una disciplina specifica per le reti dove sussiste l'obbligo di allacciamento, per le medesime motivazioni indicate nella precedente sezione dedicata alla preventivazione di lavori semplici e complessi (cfr. paragrafi 4.11 e 4.12).
- 4.17. Le problematiche precedentemente evidenziate non sono invece presenti nel caso di realizzazione di lavori semplici. I lavori semplici non sono soggetti a stagionalità in quanto è sempre possibile isolare la sottostazione d'utenza dal resto della rete, attraverso l'utilizzo delle valvole presenti nella stessa. L'autorità intende pertanto introdurre uno standard specifico "*tempo massimo di realizzazione di lavori semplici*", pari a 10 giorni lavorativi.

Spunti per la consultazione

S.12 *Si condivide quanto indicato in tema di esecuzione di lavori semplici e complessi? Motivare la risposta.*

Attivazione della fornitura

- 4.18. L'attivazione del servizio consiste nell'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito di un nuovo contratto di fornitura, della modifica delle condizioni contrattuali o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione d'utenza, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione.
- 4.19. Nel caso di nuovi punti di fornitura l'attivazione è effettuata successivamente alla realizzazione dell'allacciamento. Nel caso in cui la sottostazione sia stata realizzata da una impresa individuata dall'utente, sulla base delle specifiche tecniche definite dal gestore della rete, per procedere all'attivazione del servizio è in genere richiesta la presentazione all'esercente della dichiarazione di conformità dei lavori effettuati.
- 4.20. Dalla consultazione non sono emerse criticità in merito a quanto prospettato in materia di standard di qualità relativi all'attivazione della fornitura; pertanto l'Autorità è orientata a confermare l'introduzione di uno standard specifico "*Tempo massimo di attivazione della fornitura*", pari a sette giorni lavorativi.
- 4.21. Nell'ambito degli incontri tematici svolti con gli operatori è emerso che, in alcune realtà, l'esercente, conclusi i lavori di realizzazione dell'allacciamento, procede all'attivazione del servizio senza attendere una specifica richiesta dell'utente, qualora l'utente abbia già manifestato la propria volontà di procedere all'immediata attivazione del servizio nella fase di accettazione della preventivo di allacciamento.
- 4.22. In tali casi, al fine dall'applicazione dello *standard* di qualità sul "*Tempo massimo di attivazione della fornitura*", si propone che nel caso in cui l'utente richieda anche l'attivazione della fornitura contestualmente all'accettazione del preventivo di esecuzione dei lavori (per l'allacciamento) sia prevista l'erogazione di un indennizzo automatico qualora la data di attivazione delle fornitura avvenga oltre i sette giorni lavorativi dalla data definita per l'ultimazione dei lavori.

Spunti per la consultazione

S.13 *Si condivide quanto indicato in tema di attivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

Riattivazione della fornitura

- 4.23. Nel secondo documento di consultazione l'Autorità ha proposto di applicare due *standard* specifici distinti per la riattivazione della fornitura:
- "*Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità*", pari a 2 giorni lavorativi;
 - "*Tempo massimo di riattivazione in seguito ad altri motivi*", pari a 5 giorni lavorativi.
- 4.24. Le tempistiche previste per la riattivazione in seguito a sospensione per morosità sono state sostanzialmente condivise dagli operatori. Nella

consultazione non sono peraltro emerse specificità tali da giustificare l'adozione di uno *standard* differente rispetto agli altri settori soggetti alla regolamentazione dell'Autorità. Si intende pertanto confermare quanto indicato nel precedente documento di consultazione e prevedere uno standard specifico pari a 2 giorni, da considerarsi però come feriali analogamente agli altri settori energetici regolati dall'Autorità.

- 4.25. Per quanto concerne la riattivazione in seguito ad altri motivi, nell'ambito della Raccolta dati 2017 è emerso che il numero di prestazioni erogate dagli esercenti è estremamente limitato. Per tale ragione l'Autorità intende rinviare al secondo periodo di regolazione l'eventuale introduzione di un obbligo di qualità commerciale su tale prestazione.

Spunti per la consultazione

S.14 *Si condivide quanto indicato in tema di riattivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

Disattivazione della fornitura

- 4.26. La disattivazione della fornitura, come evidenziato nel TUAR, comporta la mera sospensione dell'erogazione del servizio al punto di fornitura a seguito della richiesta dell'utente, senza che sia prevista la rimozione di elementi della sottostazione di utenza. In particolare l'esercente è tenuto a svolgere le seguenti attività:
- chiusura delle valvole di intercettazione della sottostazione di utenza e loro piombatura;
 - effettuazione della lettura di cessazione;
 - emissione della fattura di chiusura del rapporto contrattuale.
- 4.27. Da un punto di vista operativo le attività richieste non sono dissimili rispetto a quanto previsto negli altri settori regolati. L'Autorità pertanto non ritiene che nel settore del telecalore siano presenti delle specificità tali da giustificare l'adozione di uno *standard* differente per lo svolgimento della suddetta prestazione. Si propone pertanto di confermare quanto indicato nel precedente documento di consultazione e di prevedere uno standard specifico "*Tempo massimo di disattivazione richiesta dall'utente*", pari a cinque giorni lavorativi.

Spunti per la consultazione

S.15 *Si condivide quanto indicato in tema di disattivazione della fornitura? Motivare la risposta.*

Scollegamento

- 4.28. Relativamente al tempo massimo per lo scollegamento dalla rete su richiesta dell'utente, nel precedente DCO 438/2017/R/tlr l'Autorità ha proposto l'applicazione di uno standard generale, obbligatorio fin dalla prima fase del periodo di regolazione, pari a 20 giorni lavorativi per il 90% delle prestazioni. Alcuni rispondenti ritengono tale standard troppo stringente, sottolineando

come lo scollegamento, al pari dell'allacciamento, si configuri di norma come un'attività stagionale e suggerendo, pertanto, di prevedere che il tempo di esecuzione della prestazione venga concordato dall'esercente il servizio con l'utente, così come già previsto dall'Autorità per l'esecuzione dell'allacciamento. Inoltre, un esercente ritiene che lo scollegamento, in quanto prestazione raramente richiesta dagli utenti, non meriti una disciplina *ad hoc*. Gli elementi raccolti nella richiesta di informazioni sulle prestazioni erogate hanno confermato che il numero di scollegamenti effettuati è estremamente limitato, in particolare la Raccolta dati 2017 ne ha evidenziati appena 43 nell'anno 2017, relativamente ad un campione di 98 operatori rappresentativo di oltre il 90% del settore.

- 4.29. Le osservazioni presentate dagli operatori si ritengono condivisibili e pertanto si ritiene preferibile non introdurre nel primo periodo di regolazione uno *standard* per le tempistiche di esecuzione dello scollegamento.
- 4.30. La prestazione dello scollegamento ad ogni modo è ritenuta critica in quanto, spesso, la rimozione delle componenti della sottostazione di utenza può essere necessaria per poter passare ad un servizio di climatizzazione alternativo. L'eventuale richiesta di elevate spese per attività ulteriori a quelle minime (gratuite) previste dal TUAR e funzionali allo *switch* potrebbe inoltre costituire una importante barriera per il passaggio a servizi di climatizzazione alternativi. Per tali ragioni l'Autorità intende prevedere il monitoraggio del rispetto della data concordata di esecuzione degli scollegamenti al fine di identificare la presenza di eventuali criticità nello svolgimento della suddetta attività, tali da comportare una barriera al corretto funzionamento del mercato dei servizi di climatizzazione, anche sulla base delle ulteriori informazioni raccolte in attuazione del TUAR.

Spunti per la consultazione

S.16 *Si condivide quanto proposto in tema di scollegamento? Motivare la risposta.*

Voltura

- 4.31. Nel settore del telecalore la maggior parte degli utenti è costituita da condomini che di norma non richiedono la voltura della fornitura. Anche la Raccolta dati 2017 ha confermato che la voltura della fornitura è una prestazione meno richiesta rispetto alle attivazioni e significativa solo per un numero limitato di gestori (tipicamente quelli con molte utenze monofamiliari). Per tale ragione, anche per non appesantire inutilmente la disciplina della qualità commerciale, non si intende prevedere, almeno nel primo periodo di regolamentazione, uno *standard* per tale prestazione.

Spunti per la consultazione

S.17 *Si condivide la proposta di non prevedere, nel primo periodo di regolazione, uno standard di qualità commerciale per la prestazione di voltura della fornitura? Motivare la risposta.*

Verifica del misuratore

- 4.32. La maggior parte dei rispondenti alla consultazione ha evidenziato alcuni profili di criticità riconducibili all'assenza di un quadro normativo consolidato in materia di verifica del misuratore. In particolare, il decreto ministeriale 21 aprile 2017 n. 93¹³, di recente pubblicazione, ha introdotto specifiche disposizioni in materia di controlli per gli strumenti di misura in servizio, di cui tenere conto nella regolazione dell'Autorità in materia, senza prevedere ad oggi una scheda con le procedure di verifica specifica per i contatori di calore (mentre sono già previste quelle di gas ed energia elettrica).
- 4.33. Nell'ambito degli incontri tematici svolti con gli operatori è stato inoltre sottolineato che, allo stato attuale, non risulterebbero disponibili nel territorio nazionale laboratori tecnici abilitati allo svolgimento delle attività di verifica dei misuratori e che, pertanto, le verifiche del misuratore risulterebbero estremamente onerose in quanto sarebbe necessario inviare all'estero tali misuratori per la verifica metrica.
- 4.34. Alla luce di quanto evidenziato l'Autorità intende rimandare ad una successiva specifica consultazione la regolazione della qualità relativa all'attività di misura della fornitura di calore.

Spunti per la consultazione

S.18 *Si condivide la proposta di rinviare ad una successiva consultazione la definizione della regolazione della qualità relativa all'attività di misura del calore? Motivare la risposta.*

Verifica dei parametri di fornitura

- 4.35. La verifica dei parametri di fornitura è un'attività relativamente complessa, stante le caratteristiche del servizio di telecalore. Il livello minimo dei parametri di fornitura necessari ad assicurare la corretta fruizione del servizio (sia di temperatura che di pressione del fluido) differisce in relazione alle caratteristiche del fluido termovettore, alla tipologia e alle caratteristiche della sottostazione e dell'impianto termico di utenza.
- 4.36. Inoltre, dagli elementi raccolti nell'ambito degli incontri tematici con gli operatori, risulta che i requisiti minimi di esercizio dei parametri di fornitura non sono sempre definiti nel contratto di fornitura del servizio, rendendo conseguentemente problematica una ipotetica verifica degli stessi.
- 4.37. Alla luce delle criticità evidenziate si ritiene opportuno rinviare il tema della verifica dei parametri di fornitura al successivo procedimento sulla regolazione della qualità tecnica del servizio, nel quale esaminare il tema anche alla luce degli ulteriori approfondimenti in corso. Il tema della verifica dei parametri di fornitura è infatti strettamente connesso con altri aspetti della qualità tecnica,

¹³ "Regolamento recante la disciplina attuativa della normativa sui controlli degli strumenti di misura in servizio e sulla vigilanza sugli strumenti di misura conformi alla normativa nazionale e europea", pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 20 giugno 2017.

come la continuità del servizio, anche considerata la necessità di distinguere tra eventi che possono qualificarsi come una vera e propria interruzione del servizio piuttosto che una mera irregolarità di fornitura.

Spunti per la consultazione

S.19 *Si condivide la proposta di rinviare il tema della definizione e verifica dei parametri di fornitura al procedimento relativo alla regolazione della qualità tecnica del servizio? Motivare la risposta.*

Appuntamenti

- 4.38. Nel DCO 438/2017/R/tlr sono stati proposti tre standard generali di qualità, opzionali nel primo biennio del periodo regolatorio, relativi agli appuntamenti:
- tempo massimo per l'appuntamento concordato, pari a 3 giorni lavorativi per il 90% delle prestazioni;
 - fascia massima di disponibilità degli appuntamenti, pari a 3 ore per il 90% delle prestazioni;
 - preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato, pari a 24 ore per il 90% delle prestazioni.
- 4.39. L'Autorità è orientata per il primo periodo regolatorio a ridurre il numero di standard di qualità per gli appuntamenti, mantenendo il solo standard relativo alla fascia massima di disponibilità degli appuntamenti ma rendendolo più stringente in termini di tempo, al pari degli altri settori energetici regolati: 2 ore per almeno il 90% delle prestazioni; si propone invece di rimandare l'eventuale trasformazione dello standard generale in specifico al successivo periodo di regolazione. In tal modo da una parte si accolgono le osservazioni di molti operatori, secondo i quali la disciplina sugli appuntamenti prospettata nel DCO 438/2017/R/tlr sarebbe stata eccessivamente complessa da gestire da un punto di vista amministrativo, dall'altra, si introduce una regolazione più coerente con quella prevista negli altri settori regolati dall'Autorità.

Spunti per la consultazione

S.20 *Si condivide quanto proposto per il primo periodo di regolazione in materia di appuntamenti? Motivare la risposta.*

Reclami

- 4.40. La maggior parte degli operatori ha condiviso le proposte indicate nel precedente documento di consultazione in materia di reclami. L'Autorità intende pertanto confermare la proposta di prevedere uno *standard* specifico "*Tempo massimo di risposta ai reclami scritti*", pari a trenta giorni, da considerarsi però come solari analogamente agli altri servizi energetici regolati dall'Autorità.
- 4.41. Alcuni esercenti di ridotte dimensioni hanno ribadito la necessità di prevedere delle semplificazioni nei dati da registrare in tema di reclami. L'Autorità non ritiene opportuno prevedere una riduzione dei dati da registrare in quanto le

informazioni richieste sono le minime necessarie per consentire la verifica del rispetto degli *standard* previsti.

- 4.42. Al riguardo si evidenzia che, in linea generale, per tenere conto della richiesta di semplificazione da parte degli operatori di medie dimensioni è stata prevista una sensibile riduzione del perimetro di applicazione degli *standard* di qualità commerciale, nonché l'esclusione dei micro esercenti.

Spunti per la consultazione

S.21 *Si condivide quanto previsto in materia reclami? Motivare la risposta.*

Richieste scritte di informazioni

- 4.43. L'Autorità, nel precedente documento di consultazione, ha previsto l'introduzione di uno standard generale, denominato "*Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro il tempo massimo di trenta giorni lavorativi*" che si intende rispettato se almeno nel 90% dei casi le risposte vengono inviate al richiedente entro il termine di cui sopra.
- 4.44. Nell'ambito della consultazione non sono state sollevate particolari criticità in merito e pertanto l'Autorità intende confermare tale proposta, salvo l'adeguamento della definizione a giorni solari per analogia agli altri servizi energetici regolati dall'Autorità, prevedendo pertanto uno tempo massimo di risposta pari a trenta giorni solari. Alcuni operatori di medie dimensioni, anche in questo caso, hanno chiesto di prevedere delle semplificazioni alle procedure di registrazione. Al riguardo si richiama quanto indicato ai precedenti paragrafi 4.41 e 4.42.

Spunti per la consultazione

S.22 *Si condivide quanto proposto in materia di richieste scritte di informazioni? Motivare la risposta.*

Servizio di pronto intervento

- 4.45. Nel precedente documento di consultazione era stato proposto di rinviare la regolazione del servizio di pronto intervento alla definizione della disciplina della qualità tecnica, stanti la necessità di definire le situazioni di pericolo specifiche del settore e l'eterogeneità delle prassi sino ad oggi adottate dagli esercenti per la gestione del servizio stesso. L'Autorità intende confermare la proposta di definire le caratteristiche dettagliate di gestione del servizio di pronto intervento nell'ambito della regolazione della qualità tecnica, anche rimandando alle prassi di riferimento che saranno emanate dal CTI, ma intende prevedere già nell'ambito del presente provvedimento l'obbligo di rendere disponibile tale servizio in relazione alla sicurezza dell'utente e alla continuità della fornitura.
- 4.46. Gli esercenti dovranno inoltre mettere a disposizione un numero telefonico dedicato per le segnalazioni di pronto intervento, che dovrà essere riportato

anche nelle fatture inviate agli utenti. Tale servizio, attivo 24 ore su 24, dovrà essere finalizzato a mettere in sicurezza gli impianti coinvolti in caso di emergenze di natura tecnica, sia nel caso vengano individuate dal gestore, sia quando vengano segnalate dagli utenti o da terzi.

Spunti per la consultazione

S.23 *Si condivide quanto proposto in materia di pronto intervento? Motivare la risposta.*

5. Obblighi di registrazione e comunicazione

Obblighi di registrazione

- 5.1. Nel DCO 46/2017/R/tlr l'Autorità ha prospettato l'introduzione in capo agli esercenti di obblighi di registrazione e di comunicazione delle informazioni e dei dati sulle prestazioni oggetto di regolazione della qualità commerciale del servizio, come strumento di monitoraggio da parte dell'Autorità e, insieme, di trasparenza¹⁴.
- 5.2. Gli operatori, nell'ambito della consultazione, hanno segnalato la loro contrarietà alle misure proposte, in quanto ritengono che gli obblighi di registrazione siano fonte di oneri eccessivi. È stata pertanto chiesta una drastica riduzione del numero di informazioni da registrare, al fine di limitare gli oneri amministrativi per gli esercenti.
- 5.3. L'Autorità ritiene che il set di informazioni soggette a registrazione rappresenti il livello minimo necessario per consentire le operazioni di verifica del rispetto della disciplina della qualità commerciale.
- 5.4. Per limitare gli oneri amministrativi derivanti dall'introduzione della disciplina della qualità commerciale è pertanto preferibile intervenire sulla numerosità delle prestazioni soggette al rispetto degli *standard*, prevedendo l'applicazione di *standard* esclusivamente sulle prestazioni più rilevanti, piuttosto che attraverso una modifica delle procedure di registrazione, funzionali alle attività di verifica e controllo.
- 5.5. Al riguardo si precisa che gli obblighi di registrazione devono essere applicati esclusivamente alle prestazioni oggetto di obblighi di qualità commerciale, tenuto conto della soglia dimensionale di ciascun esercente.
- 5.6. L'Autorità pertanto, anche alla luce della modifica del perimetro delle prestazioni soggette alla disciplina della qualità commerciale, non intende apportare modifiche al set di informazioni soggette a registrazione. Per una descrizione puntuale delle informazioni soggette a registrazione si rimanda ai commi da 31.1 a 31.7, dello schema di articolato riportato in Appendice A.

¹⁴ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo 7 del DCO 46/2017/R/tlr.

- 5.7. Al fine di tenere conto della preoccupazione espressa dagli operatori per i possibili oneri derivanti dal sistema di registrazione proposto, in particolare dagli esercenti di ridotte dimensioni, il DCO 438/2017/R/tlr ha previsto un regime semplificato di registrazione per gli operatori al di sotto di 300 utenti e 5 MW di potenza complessivamente contrattualizzata, fatta eccezione per i casi in cui vi sia un obbligo di allaccio alla rete di telecalore. Al riguardo si precisa che non risulta più necessario applicare un regime di registrazione semplificato per i micro operatori, in quanto, per effetto della modifica del perimetro di applicazione della disciplina della qualità commerciale, non sono più soggetti al rispetto di *standard* prestazionali e quindi ai conseguenti obblighi di registrazione e comunicazione.

Spunti per la consultazione

S.24 *Si condividono le proposte in tema di registrazione dei dati, stanti l'innalzamento della soglia per l'accesso al regime semplificato e l'esenzione per i micro esercenti? Motivare la risposta.*

Obblighi di comunicazione

- 5.8. Il DCO 438/2017/R/tlr ha previsto l'esenzione dagli obblighi di comunicazione per gli operatori al di sotto di 300 utenti e 5 MW di potenza complessivamente contrattualizzata, fatta eccezione per i casi in cui vi sia un obbligo di allaccio alla rete di telecalore.
- 5.9. Anche in questo caso non si ritiene necessario adottare un regime semplificato degli obblighi di comunicazione in quanto da una parte gli esercenti di medie dimensioni sono tenuti agli obblighi di comunicazione (e quindi di registrazione) per le sole prestazioni ad essi applicabili e, dall'altra, i micro esercenti, alla luce delle modifiche del perimetro di applicazione del provvedimento, risultano esclusi dall'ambito di applicazione della disciplina della qualità commerciale.
- 5.10. I micro esercenti saranno comunque tenuti, come la generalità degli operatori, a fornire un set di informazioni minimo (comprensivo degli utenti serviti, dell'energia erogata e della potenza contrattuale complessiva per ogni tipologia di utente), al fine di verificare il rispetto dei requisiti per l'inclusione nella relativa soglia dimensionale (si veda il comma 33.2 dello schema di articolato in Appendice A).

Spunti per la consultazione

S.25 *Si condivide quanto prospettato in tema di obblighi di comunicazione dei dati di qualità? Motivare la risposta.*

6. Verifica dei dati di qualità

- 6.1. Nel DCO 438/2017/R/tlr sono state proposte la metodologia per la procedura di validazione dei dati e le penalità previste per i dati non validi o non conformi, con la finalità di verificare la veridicità dei dati e le informazioni comunicate dagli esercenti, in analogia con quanto previsto negli altri settori regolati.
- 6.2. Alcune associazioni di settore (AIRU, Utilitalia) hanno evidenziato dubbi in merito al livello delle penali applicate in caso di dati non validi/non conformi, ritenuto troppo elevato. FIPER ha contestato anche l'ipotesi stessa di prevedere l'applicazione di penali, in quanto tale previsione non sarebbe adatta a società che operano in regime di concorrenza.
- 6.3. La richiesta di non prevedere alcun tipo di penale nel caso di dati non validi/non conformi non può essere accolta, in quanto in assenza di un meccanismo sanzionatorio non sarebbe possibile svolgere alcuna attività di *enforcement*, nemmeno nel caso di rilevanti violazioni degli obblighi di registrazione, con la conseguente impossibilità di assicurare adeguati livelli di qualità commerciale agli utenti del servizio.
- 6.4. Va tuttavia considerato che la prima attuazione di obblighi di qualità commerciale, in un settore che non è stato precedentemente soggetto a regolazione, può inevitabilmente comportare una maggiore incidenza di errori nella registrazione dei dati, stante la mancanza di una esperienza consolidata da parte degli esercenti (specialmente per gli esercenti di ridotte dimensioni che non operano in altri settori regolati dall'Autorità).
- 6.5. Per tenere conto di tali criticità, l'Autorità, nel primo periodo di regolazione, non intende definire una metodologia predefinita di validazione e verifica dei dati di qualità commerciale (con un corrispondente livello predeterminato di penalità in caso di dati non validi/non conformi). L'Autorità si riserva in ogni caso di effettuare dei controlli di validità dei dati, anche a campione.
- 6.6. L'introduzione di una metodologia dettagliata e predefinita per la verifica dei dati sarà considerata al termine del primo periodo di regolazione, sulla base dell'esperienza maturata.

Spunti per la consultazione

S.26 *Si condividono le misure proposte in materia di verifica dei dati di qualità? Motivare la risposta.*

Appendice A – Schema di articolato

Di seguito si riportano le disposizioni principali della Disciplina in tema di qualità commerciale del servizio di telecalore. Si invitano i soggetti consultati a formulare osservazioni puntuali sul testo proposto.

SCHEMA DI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO (RQTLR)

Indice

Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	33
Articolo 1 Definizioni.....	33
Articolo 2 Ambito di applicazione.....	37
Articolo 3 Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati	37
Articolo 4 Pronto intervento	38
Articolo 5 Sito internet	38
Titolo II – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE.....	38
Articolo 6 Indicatori di qualità commerciale.....	38
Articolo 7 Tempo di preventivazione per esecuzione di lavori	39
Articolo 8 Tempo di esecuzione di lavori semplici	40
Articolo 9 Termine ultimo per l’esecuzione di lavori complessi.....	41
Articolo 10 Tempo di attivazione della fornitura	41
Articolo 11 Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità.....	41
Articolo 12 Tempo di disattivazione richiesta dall’utente.....	41
Articolo 13 Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall’utente.....	42
Articolo 14 Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati.....	42
Articolo 15 Tempo di risposta motivata a reclami scritti	42
Articolo 16 Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	42
Articolo 17 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.....	43
Titolo III – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI.....	44
Articolo 18 Classificazione delle richieste scritte dell’utente.....	44
Articolo 19 Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	44
Articolo 20 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e richieste scritte di informazioni.....	44
Articolo 21 Reclami scritti multipli	45
Titolo IV – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE	46
Articolo 22 Standard specifici di qualità commerciale.....	46
Articolo 23 Standard generali di qualità commerciale	46
Articolo 24 Obblighi di monitoraggio	47
Articolo 25 Standard di qualità commerciale definiti dall’esercente.....	47
Articolo 26 Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità.....	48

Titolo V – INDENNIZZI AUTOMATICI	48
Articolo 27 Casi di indennizzo automatico.....	48
Articolo 28 Potenza convenzionale	48
Articolo 29 Casi di esclusione e sospensione del diritto all’indennizzo automatico.....	49
Articolo 30 Modalità di corresponsione dell’indennizzo automatico.....	49
Titolo VI – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	50
Articolo 31 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale.....	50
Articolo 32 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati.....	51
Articolo 33 Comunicazione all’Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti	51
Articolo 34 Informazioni all’utente	52
Titolo VII – VERIFICA DEI DATI	53
Articolo 35 Verifica dei dati di qualità commerciale.....	53

Titolo I – DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

Definizioni

1.1. Al fine del presente provvedimento si utilizzano le definizioni del TUAR, nonché le seguenti:

- **accettazione del preventivo** è l'accettazione da parte del richiedente delle condizioni espresse nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo);
- **appuntamento posticipato** è l'appuntamento fissato, su richiesta del richiedente, in data successiva a quella proposta dall'esercente;
- **atti autorizzativi** sono le concessioni, autorizzazioni o servitù, il cui ottenimento è necessario per l'esecuzione della prestazione da parte dell'esercente, escluse le concessioni, autorizzazioni o servitù la cui richiesta spetta al richiedente;
- **attivazione della fornitura** è l'avvio dell'alimentazione del punto di fornitura, a seguito o di un nuovo contratto di fornitura, o di modifica delle condizioni contrattuali, o di subentro ad una fornitura preesistente disattivata, attraverso interventi limitati alla sottostazione, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o sua sostituzione;
- **attività di distribuzione** comprende le attività di trasporto del fluido termovettore attraverso la rete di telecalore, dai punti di connessione alle centrali di produzione e/o accumulo fino ai punti di fornitura dell'energia termica agli utenti e alla relativa misurazione;
- **attività di vendita** comprende le operazioni di approvvigionamento, direttamente o attraverso terzi, di energia termica all'ingrosso, nonché le operazioni svolte per la gestione del rapporto commerciale con gli utenti;
- **data di messa a disposizione** è:
 - i. per le comunicazioni inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al vettore incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'esercente;
 - ii. per le comunicazioni trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo dell'esercente o la data invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
 - iii. per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **data di ricevimento** è:

- i. per le richieste e le conferme scritte inviate tramite fax o vettore, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del vettore incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il vettore non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo dell'esercente;
 - ii. per le richieste e le conferme scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
 - iii. per le richieste e le conferme ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **dati di qualità** sono i dati e le informazioni relativi alla qualità commerciale del servizio comunicati dagli esercenti all'Autorità;
 - **distributore** è il soggetto che esercita l'attività di distribuzione e di misura nell'ambito del servizio di telecalore;
 - **esercenti di maggiori dimensioni** sono gli esercenti con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 50 MW;
 - **esercenti di medie dimensioni** sono gli esercenti con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, superiore a 6 MW e non superiore a 50 MW;
 - **giorno feriale** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;
 - **giorno lavorativo** è un giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
 - **gruppo di misura** o **misuratore** è il componente della sottostazione d'utenza che serve per la misura dell'energia termica fornita all'utente; è composto dalle sonde di temperatura, da un misuratore di portata e da un calcolatore, eventualmente integrati in un unico corpo ed è comprensivo di un eventuale sistema di telecomunicazione o tele-gestione;
 - **impianto di distribuzione** è un sistema di condotte stradali, integrate funzionalmente, per mezzo delle quali è esercitata l'attività di distribuzione; l'impianto di distribuzione è costituito dall'insieme dei punti di connessione alle centrali, dalla rete, dai gruppi di pompaggio, dagli accumuli, dagli allacciamenti alle utenze fino ai punti di fornitura e dai gruppi di misura; l'impianto di distribuzione è gestito da un'unica impresa distributrice;
 - **indennizzo automatico** è l'importo riconosciuto all'utente nel caso in cui il gestore del servizio non rispetti uno standard specifico di qualità per cause non imputabili all'utente o a terzi, e non di forza maggiore;
 - **lavori semplici** comprendono gli interventi che riguardano la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, di specifiche componenti della sottostazione d'utenza,

escluse le valvole di intercettazione che la collegano alla rete attraverso l'allacciamento ed eventuali componenti a monte delle stesse;

- **lavori complessi** comprendono la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'impianto di allacciamento, della sottostazione d'utenza e/o di condotte stradali, in tutti i casi non riconducibili ai lavori semplici;
- **lettura** è la rilevazione da parte del gestore dei dati di misura di energia termica riportati dal totalizzatore numerico del misuratore;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **livello o standard specifico di qualità** è il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al singolo utente;
- **micro esercenti** sono gli esercenti con una potenza complessiva, contrattualizzata o convenzionale, non superiore ai 6 MW;
- **periodo di avviamento** è il periodo intercorrente tra la data di attivazione del primo utente del servizio, e il 31 dicembre del secondo anno successivo alla medesima data;
- **reclamo scritto** è una comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, dall'utente o, per suo conto, da un rappresentante legale o da un'associazione di consumatori, con la quale il richiedente esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente ha aderito, dal contratto di allacciamento o di fornitura, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra il gestore del servizio e l'utente;
- **riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità** è il ripristino dell'alimentazione del punto di fornitura che pone fine, a fronte del pagamento da parte del cliente finale moroso delle somme dovute, alla sospensione della fornitura effettuata dall'impresa distributrice nel rispetto delle procedure di preavviso previste dalla normativa vigente e dei provvedimenti dell'Autorità in particolare e dalle clausole contrattuali;
- **richiedente** è l'utente del servizio; è altresì il soggetto che, intendendo allacciarsi alla rete di telecalore, richiede all' esercente il preventivo per l'esecuzione di lavori semplici o complessi o la loro esecuzione;
- **richiesta scritta di informazioni** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire all' esercente, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del telecalore non collegabile ad un disservizio percepito;
- **servizio di pronto intervento** è il servizio messo a disposizione dall' esercente, eventualmente avvalendosi di personale esterno, finalizzato a raccogliere le segnalazioni di guasti o rotture degli impianti

di distribuzione, presentate da utenti o da soggetti terzi, ed intervenire tempestivamente per ripristinare le condizioni di funzionalità e sicurezza dell'impianto;

- **servizio di teleriscaldamento/teleraffrescamento o servizio di telecalore** è il servizio relativo ad una qualsiasi delle attività di distribuzione, di misura e di vendita di energia termica a mezzo di reti, o anche relativo a più di una di queste attività;
- **sportello fisico** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dall'esercente, per richieste di informazioni, prestazioni o servizi;
- **tipologia di fornitura** è la tipologia di fornitura definita sulla base della destinazione d'uso dell'energia termica; comprende il riscaldamento, il raffrescamento, la fornitura di acqua calda igienico sanitaria e/o gli usi di processo;
- **tipologia di utente** è la tipologia di utente definita sulla base alla potenza contrattualizzata o convenzionale associata alla fornitura; sono previste le seguenti tipologie di utente:
 - i. utente di minori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;
 - ii. utenti di medie dimensioni, per utenti con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore 50 kW e non superiore a 350 kW;
 - iii. utenti di maggiori dimensioni, per utenti con una potenza contrattualizzata o convenzionale superiore a 350 kW;
- **tipologia di utilizzo** è la tipologia di utilizzo dell'energia termica fornita, definita sulla base del segmento di mercato di appartenenza; sono previste le seguenti tipologie di utilizzo:
 - i. residenziale;
 - ii. terziario;
 - iii. industriale;
- **TUAR** è il Testo unico della regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso per il periodo di regolazione 2018-2020, approvato con la deliberazione dell'Autorità 24/2018/R/tlr, come integrato e modificato dalla delibera 277/2018/R/tlr;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che abbia stipulato un contratto di fornitura per uso proprio di uno o più servizi del telecalore;
- **venditore** è il soggetto che esercita l'attività di vendita.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Il presente provvedimento definisce le modalità e gli standard di qualità commerciale che devono essere applicati nel corso del periodo di regolazione dagli esercenti il servizio di telecalore.
- 2.2 I micro esercenti sono esonerati dalle disposizioni di cui al presente provvedimento, ad eccezione degli obblighi di comunicazione di cui al comma 33.2 e delle disposizioni in merito al pronto intervento di cui all'Articolo 4.
- 2.3 Gli esercenti di medie dimensioni sono soggetti al rispetto degli standard relativi agli indicatori che riguardano la preventivazione di lavori, l'attivazione, la riattivazione in seguito a sospensione per morosità, la disattivazione della fornitura e i reclami come definiti rispettivamente agli Articolo 7, Articolo 10, Articolo 11, Articolo 12 e Articolo 15, nonché dai relativi obblighi di registrazione e comunicazione all'Autorità di cui al Titolo VI e, infine, agli obblighi di pronto intervento di cui all'Articolo 4.
- 2.4 Nel caso di variazione della soglia dimensionale di cui ai precedenti commi 2.2 e 2.3, la modifica dell'ambito di applicazione delle disposizioni di cui al presente provvedimento decorre dal 1 gennaio del secondo anno successivo a quello in cui si è verificata la variazione.
- 2.5 Le disposizioni di cui al presente provvedimento, ad eccezione degli obblighi di pronto intervento di cui all'Articolo 4, non si applicano agli utenti con una potenza contrattualizzata superiore a 350 kW o ai richiedenti un allacciamento con una potenza superiore al medesimo valore.
- 2.6 Nel periodo di avviamento e nel caso di allacciamenti che richiedano l'estensione della rete sono soggette ad obblighi di qualità commerciale esclusivamente le prestazioni richieste successivamente all'attivazione della fornitura.

Articolo 3

Disposizioni per gli esercenti non verticalmente integrati

- 3.1 Il richiedente richiede le prestazioni soggette a regolazione della qualità commerciale esclusivamente tramite il venditore, il quale costituisce l'interfaccia unica con gli utenti del servizio ed è responsabile dell'erogazione di indennizzi, ove dovuti.
- 3.2 Il venditore ha diritto di rivalersi sul distributore nel caso in cui il mancato rispetto degli standard commerciali sia da attribuire a quest'ultimo.
- 3.3 Il perimetro di responsabilità e le modalità di gestione dei flussi informativi tra venditore e distributore sono definiti autonomamente tra le parti, entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento.

Articolo 4

Pronto intervento

- 4.1 Gli esercenti mettono a disposizione degli utenti un servizio di pronto intervento, attivo 24 ore su 24.
- 4.2 Gli esercenti riportano il numero telefonico dedicato per la richiesta di pronto intervento nelle fatture inviate agli utenti del servizio.
- 4.3 Nel caso di esercenti non verticalmente integrati:
 - a) il distributore adempie a quanto previsto dal comma 4.1;
 - b) il venditore adempie a quanto previsto dal comma 4.2.

Articolo 5

Sito internet

- 5.1 L'esercente indica, su una apposita sezione del proprio sito *internet*, almeno le seguenti informazioni:
 - a) recapito postale, recapito telefonico, fax e indirizzo email per l'invio di reclami e richieste di informazioni scritti da parte degli utenti;
 - b) orari di apertura degli sportelli, laddove presenti, del servizio telefonico e degli uffici;
 - c) modulistica per la richiesta di prestazioni da parte degli utenti;
 - d) condizioni contrattuali di fornitura del servizio;
 - e) informazioni relative agli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, nonché agli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto;
 - f) il numero telefonico dedicato per il servizio di pronto intervento.
- 5.2 I micro esercenti e gli esercenti di medie dimensioni sono esonerati dagli obblighi di cui al precedente comma 5.1.

Titolo II – INDICATORI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Articolo 6

Indicatori di qualità commerciale

- 6.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard specifici relativi alla qualità commerciale, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
 - a) tempo di esecuzione di lavori semplici;
 - b) termine ultimo di esecuzione di lavori complessi;
 - c) tempo di attivazione della fornitura;
 - d) tempo di riattivazione in seguito a disattivazione per morosità;
 - e) tempo di disattivazione richiesta dall'utente;
 - f) tempo di risposta motivata a reclami scritti.

- 6.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità commerciale, nel presente documento si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di preventivazione per lavori semplici;
 - b) tempo di preventivazione per lavori complessi;
 - c) fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati;
 - d) tempo di risposta a richiesta scritta di informazioni.
- 6.3 Al fine di definire gli obblighi di monitoraggio, nel presente documento si fa riferimento al seguente indicatore:
- a) termine ultimo per lo scollegamento.

Articolo 7

Tempo di preventivazione per esecuzione di lavori

- 7.1 Il tempo di preventivazione per l'esecuzione di lavori è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo del richiedente e la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente.
- 7.2 Il preventivo per l'esecuzione dei lavori viene predisposto dall' esercente e comunicato al richiedente per ogni richiesta di lavori indipendentemente dall' ammontare del contributo richiesto. Il preventivo contiene:
- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui il gestore individua la tipologia di prestazione da realizzarsi;
 - c) i dati identificativi del richiedente;
 - d) il codice utente nel caso in cui la richiesta venga effettuata dal titolare di un contratto di fornitura;
 - e) la data di ricevimento da parte dell' esercente della richiesta di preventivo del richiedente;
 - f) la data di messa a disposizione del preventivo al richiedente;
 - g) l' indicazione del tempo massimo o della data entro la quale verrà eseguita la prestazione richiesta, nonché, se tale prestazione è soggetta ad un livello specifico di qualità definito dal presente provvedimento, l' indicazione dell' entità dell' indennizzo automatico dovuto all' utente in caso di mancato rispetto di tale livello specifico;
 - h) l' indicazione del corrispettivo previsto per l' esecuzione del lavoro richiesto;
 - i) l' indicazione degli elementi necessari per l' esecuzione del lavoro richiesto, compresi i lavori eventualmente da realizzarsi a cura del richiedente e le concessioni, autorizzazioni o servitù che eventualmente lo stesso richiedente deve richiedere per consentire l' esecuzione del lavoro, con adeguata documentazione tecnica;
 - j) la stima dei tempi previsti per l' ottenimento degli atti autorizzativi eventualmente necessari per l' esecuzione del lavoro richiesto;

- k) l'indicazione delle modalità di manifestazione di accettazione del preventivo;
 - l) la durata di validità del preventivo;
 - m) il nominativo e il recapito telefonico della persona responsabile per conto dell'esercente, nel caso in cui il preventivo si riferisca all'esecuzione di lavori complessi.
- 7.3 Il preventivo per l'esecuzione di lavori predisposto dall'esercente costituisce una offerta irrevocabile con validità non inferiore a tre (3) mesi. L'accettazione del preventivo ne prolunga la validità fino all'esecuzione della prestazione richiesta. Nessun corrispettivo che non sia stato indicato in detto preventivo potrà essere successivamente preteso, salvo diverso accordo scritto tra le parti.
- 7.4 Nel caso di richiesta di preventivo per l'allacciamento di un nuovo utente il richiedente fornisce all'esercente, all'atto della richiesta di preventivo, almeno i seguenti dati:
- a) ubicazione del vano o locale predisposto per l'installazione della sottostazione d'utenza;
 - b) dati identificativi dell'utente nel solo caso in cui il preventivo venga richiesto direttamente dall'utente o da un venditore per conto dell'utente;
 - c) potenza richiesta;
 - d) tipologia di fornitura ed eventuali vincoli sulla temperatura di fornitura.
- 7.5 L'esercente è tenuto a predisporre ed a comunicare al richiedente il preventivo per l'esecuzione di lavori anche nel caso in cui il punto di fornitura non sia ubicato su strade, vie, piazze o altro luogo di passaggio, dove già esistono le condotte stradali. In tale caso l'esercente ha facoltà di rispondere negativamente alla richiesta del richiedente di accesso alla rete, motivando l'impossibilità di eseguire il lavoro. Nel caso in cui sia possibile realizzare i lavori richiesti, l'esercente evidenzia nel preventivo in modo separato i costi per l'estensione e/o i potenziamenti della rete e i costi per l'esecuzione dell'allacciamento.
- 7.6 Nel caso di preventivi relativi a richieste di allacciamento si applicano le disposizioni di cui agli Articoli 5 e 6 del TUAR, fatto salvo quando diversamente disciplinato dal presente articolo.

Articolo 8

Tempo di esecuzione di lavori semplici

- 8.1 Il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente dell'accettazione del preventivo comunicata dal richiedente e la data di completamento dei lavori semplici richiesti.

Articolo 9

Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi

- 9.1 Il termine ultimo per il completamento di lavori complessi è la data, concordata tra esercente e richiedente, entro la quale l'esercente si impegna a completare i lavori complessi richiesti.

Articolo 10

Tempo di attivazione della fornitura

- 10.1 Il tempo di attivazione della fornitura è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente della domanda di attivazione della fornitura del richiedente e la data di attivazione della fornitura.

Articolo 11

Tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità

- 11.1 Il tempo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità è il tempo, misurato in giorni feriali, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente il servizio dell'attestazione di avvenuto pagamento delle somme dovute dall'utente moroso e la data di effettiva riattivazione della fornitura.
- 11.2 Le richieste di riattivazione della fornitura di cui al comma precedente che pervengono all'impresa distributrice oltre le ore 18.00 nelle giornate da lunedì a mercoledì ed oltre le ore 14.00 nelle giornate di giovedì e venerdì, possono essere trattate dall'impresa distributrice come pervenute il giorno successivo.
- 11.3 L'esercente è tenuto alla riattivazione della fornitura del servizio sospesa per morosità dell'utente a seguito del pagamento da parte di quest'ultimo delle somme dovute.
- 11.4 L'avvenuto pagamento può essere comunicato all'esercente tramite i canali di contatto disponibili al pubblico, con contestuale invio dell'attestazione di avvenuto pagamento via casella di posta elettronica, fax, posta, o tramite gli sportelli eventualmente presenti sul territorio.
- 11.5 La comunicazione di avvenuto pagamento, di cui al precedente comma 11.4, costituisce autocertificazione ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.
- 11.6 L'esercente può in ogni caso richiedere all'utente, successivamente alla riattivazione della fornitura, l'esibizione del documento originale da cui risulti il pagamento delle somme dovute.

Articolo 12

Tempo di disattivazione richiesta dall'utente

- 12.1 Il tempo di disattivazione richiesta dall'utente è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente

della richiesta di disattivazione della fornitura presentata dall'utente e la data di effettiva disattivazione.

Articolo 13

Termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente

- 13.1 Il termine ultimo per lo scollegamento richiesto dall'utente è la data, concordata tra esercente ed utente, entro la quale l'esercente si impegna a concludere la prestazione di scollegamento.

Articolo 14

Fascia di disponibilità per gli appuntamenti concordati

- 14.1 La fascia di disponibilità per gli appuntamenti che necessitano della presenza del richiedente o di persona da lui incaricata è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale viene concordato un appuntamento con il richiedente per l'effettuazione di un sopralluogo o di un intervento necessario ai fini dell'esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità.
- 14.2 Al momento di concordare un appuntamento con il richiedente, l'esercente è tenuto a fissare l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità per l'appuntamento concordato impegnandosi a presentarsi nel luogo e nel periodo di tempo concordati con il richiedente.
- 14.3 L'esercente ha facoltà di procedere, previo consenso del richiedente, all'eventuale esecuzione anticipata della prestazione o del sopralluogo.
- 14.4 Il richiedente deve assicurare la disponibilità, propria o della persona da lui incaricata, a ricevere il gestore per tutta la fascia di puntualità concordata con il gestore medesimo.
- 14.5 L'esercente informa altresì il richiedente o la persona da lui incaricata che per il mancato rispetto della fascia di puntualità è riconosciuto un indennizzo automatico, fatto salvo quanto previsto all'Articolo 29.

Articolo 15

Tempo di risposta motivata a reclami scritti

- 15.1 Il tempo di risposta motivata a reclami scritti è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'esercente del reclamo scritto del richiedente e la data di messa a disposizione a quest'ultimo da parte dell'esercente della risposta motivata scritta.
- 15.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata al richiedente da parte dell'esercente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 20.

Articolo 16

Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni

- 16.1 Il tempo di risposta a richieste di scritte di informazioni è il tempo, espresso in giorni solari, intercorrente tra la data di ricevimento da parte

dell' esercente della richiesta scritta di informazioni e la data in cui quest'ultimo invia al richiedente la risposta motivata scritta.

- 16.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazioni inviata al richiedente da parte dell' esercente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 20, comma 20.1, lettere a) e b).

Articolo 17

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità

- 17.1 Fatto salvo quanto previsto dal comma 11.2, le richieste pervenute all' esercente oltre le ore 18.00 nei giorni lavorativi possono essere trattate come pervenute il giorno lavorativo successivo. L' esercente dà ampia informazione sugli orari di apertura degli uffici tramite i documenti di fatturazione e, nel caso di esercenti di maggiori dimensioni, anche attraverso il sito *internet*.
- 17.2 Il tempo per l' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità comprende i tempi necessari per l' effettuazione di eventuali sopralluoghi che non richiedono la presenza del richiedente.
- 17.3 Nel caso in cui, per l' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, sia necessario concordare un appuntamento con il richiedente:
- a) il tempo per l' esecuzione di dette prestazioni comprende il tempo utilizzato dall' esercente per la fissazione dell' appuntamento con il richiedente, nel caso in cui l' appuntamento sia svolto nella data proposta dall' esercente;
 - b) il computo del tempo di esecuzione della prestazione decorre convenzionalmente dal primo giorno lavorativo precedente la data posticipata indicata dal richiedente stesso, in caso di appuntamento posticipato.
- 17.4 Nel caso in cui sia stato concordato un appuntamento ai fini dell' esecuzione delle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale e tale appuntamento non venga rispettato a causa della mancata presenza del richiedente, documentata dall' esercente, il computo del tempo per l' esecuzione di dette prestazioni decorre dal momento in cui il richiedente fissa un nuovo appuntamento con l' esercente.
- 17.5 Nel caso in cui, per l' esecuzione delle prestazioni elencate nel presente documento, siano necessari lavori da realizzarsi a cura del richiedente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo, il tempo per l' effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti.

Titolo III – RECLAMI E RICHIESTE DI INFORMAZIONI

Articolo 18

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

- 18.1 L'esercente adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata da un utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto ovvero una richiesta scritta di informazioni.
- 18.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

Articolo 19

Procedura di presentazione dei reclami scritti

- 19.1 L'esercente riporta in ogni fattura in maniera evidente almeno un recapito postale, un indirizzo di posta elettronica o fax per l'inoltro in forma scritta di reclami.
- 19.2 Nel caso di esercente di maggiori dimensioni le informazioni di cui al precedente comma 19.1 sono pubblicate anche sul relativo sito *internet*.
- 19.3 Ai fini del rispetto dello standard di cui all'Articolo 22, l'esercente computa il tempo di risposta motivata al reclamo scritto a partire dalla data di ricevimento del reclamo scritto a uno dei recapiti riportati in fattura o sul sito *internet*, ove applicabile.
- 19.4 Il richiedente può inviare all'esercente il reclamo scritto utilizzando un apposito modulo predisposto dall'esercente, laddove disponibile, ovvero redigerlo in maniera autonoma, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti elementi minimi necessari a consentire l'identificazione del richiedente che sporge reclamo e l'invio a quest'ultimo della risposta motivata scritta:
- a) nome e cognome dell'intestatario del contratto di fornitura, ove il richiedente sia un utente;
 - b) l'indirizzo di fornitura;
 - c) l'indirizzo postale, se diverso dall'indirizzo di fornitura, o telematico;
 - d) la tipologia di fornitura.

Articolo 20

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e richieste scritte di informazioni

- 20.1 L'esercente è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, e a indicare nella stessa almeno i seguenti dati:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di informazioni inoltrata dal richiedente;
 - b) l'indicazione del nominativo e del riferimento organizzativo dell'esercente incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 20.2 Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, inoltre:
- a) la valutazione documentata effettuata dall'esercente rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi o contrattuali applicati;
 - b) la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dall'esercente;
 - c) l'elenco della documentazione allegata.

Articolo 21

Reclami scritti multipli

- 21.1 L'esercente, in caso di un unico reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, fornisce risposta motivata unica al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al comma 19.4. Nei confronti del primo firmatario trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all'Articolo 22, e all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 27.
- 21.2 Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, il gestore fornisce un'unica risposta motivata a tale associazione. Nei confronti dell'associazione trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all'Articolo 22 e, nei confronti del primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui al comma 19.4, trovano applicazione le disposizioni relative agli indennizzi automatici di cui all'Articolo 27.
- 21.3 In relazione a più reclami che si riferiscono al medesimo disservizio, l'esercente adotta le seguenti procedure:
- a) è tenuto a fornire una risposta scritta motivata individuale a ciascun reclamo nei casi di disservizi che abbiano effetto sulla lettura dei consumi fatturati e di disservizi contrattuali, non attribuibili a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa; in tali casi trovano applicazione le disposizioni relative agli standard specifici di cui all'Articolo 22, e all'indennizzo automatico di cui all'Articolo 27;
 - b) ha facoltà di dare risposta a mezzo stampa nonché, ove opportuno, tramite invio della medesima comunicazione ai sindaci dei Comuni interessati, qualora i reclami multipli si riferiscano a uno stesso disservizio attribuibile a cause di forza maggiore o a responsabilità di terzi con cui non ha in corso uno specifico rapporto contrattuale per la fornitura di beni o servizi riconducibili alla fornitura stessa. In tal caso,

la risposta a mezzo stampa (almeno su un quotidiano a diffusione adeguata rispetto all'estensione del disservizio e sul proprio sito internet) deve comunque essere fornita entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari; ai fini della registrazione si considera un unico reclamo e, in tali casi, non si applicano le disposizioni in tema di indennizzo automatico di cui all'articolo 27. Qualora l'esercente opti per una risposta individuale trovano applicazione le disposizioni relative agli standard di cui all'articolo 22.

Titolo IV – LIVELLI SPECIFICI E GENERALI DI QUALITÀ COMMERCIALE

Articolo 22

Standard specifici di qualità commerciale

22.1 Gli standard specifici di qualità commerciale sono definiti in Tabella 1.

Tabella 1 - Standard specifici di qualità commerciale

Indicatore	Livello specifico
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all'articolo 8	10 giorni lavorativi
Termine ultimo per l'esecuzione di lavori complessi, di cui all'articolo 9	Entro la data definita dall'esercente nel preventivo
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all'articolo 10	7 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità, di cui all'articolo 11	2 giorni feriali
Tempo massimo di disattivazione richiesta dall'utente, di cui all'articolo 12	5 giorni lavorativi
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all'articolo 15	30 giorni solari

Articolo 23

Standard generali di qualità commerciale

23.1 Gli standard generali di qualità commerciale sono definiti in Tabella 2.

Tabella 2 - Standard generali di qualità commerciale

Indicatore	Livello generale
Percentuale minima di preventivazioni per lavori semplici, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di dieci (10) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di preventivazioni per lavori complessi, di cui all'Articolo 7, messi a disposizione entro il tempo massimo di trenta (30) giorni lavorativi dalla relativa richiesta	90%
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di due (2) ore, di cui all'Articolo 14	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 16, inviate entro il tempo massimo di trenta (30) giorni solari dalla relativa richiesta	90%

23.2 I livelli generali di qualità commerciale sono calcolati sul totale complessivo delle prestazioni richieste all' esercente, anche qualora lo stesso serva più di un impianto di distribuzione.

23.3 La violazione dello standard generale di qualità commerciale per due anni consecutivi può costituire presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 24

Obblighi di monitoraggio

24.1 Gli esercenti di medie e di maggiori dimensioni, per ogni richiesta di scollegamento, registrano la data di effettiva ultimazione dei lavori. Nel caso di mancato rispetto del termine ultimo per lo scollegamento concordato con l'utente, ne documentano le cause.

24.2 Gli esercenti di medie dimensioni, per ogni richiesta di esecuzione di lavori complessi, registrano la data di effettiva ultimazione dei lavori. Nel caso di mancato rispetto del termine ultimo di esecuzione dei lavori concordato con il richiedente, ne documentano le cause.

Articolo 25

Standard di qualità commerciale definiti dall' esercente

25.1 Qualora l' esercente definisca standard specifici e generali di qualità commerciale ulteriori o differenziati, tali standard devono prevedere livelli di qualità non inferiori a quelli definiti dall'Articolo 22 e dall'Articolo 23.

25.2 Nei casi di cui al comma 25.1, in caso di mancato rispetto degli standard definiti dall' esercente corrispondono indennizzi automatici di entità non inferiore a quelli definiti dall'Articolo 27.

25.3 Ai fini della valutazione del mancato rispetto sia degli standard definiti dall'esercente, sia degli obblighi di registrazione di cui all'Articolo 31, di comunicazione all'Autorità di cui all'Articolo 33, e di informazione di cui all'Articolo 34, l'esercente che definisce propri standard di qualità fa riferimento a tali standard anziché ai corrispondenti livelli di qualità definiti dall'Articolo 22 e dall'Articolo 23.

Articolo 26

Cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità

- 26.1 Le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi;
 - b) cause imputabili al richiedente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi;
 - c) cause imputabili al gestore del servizio, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).
- 26.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard specifici e generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 26.1, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo V – INDENNIZZI AUTOMATICI

Articolo 27

Casi di indennizzo automatico

- 27.1 In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità definiti all'Articolo 22, il gestore corrisponde all'utente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico pari:
- a) a trenta (30) euro per utenze con potenza contrattualizzata o convenzionale non superiore a 50 kW;
 - b) a novanta (90) euro per utenze con potenza contrattualizzata o convenzionale superiore 50 kW e non superiore a 350 kW.

Articolo 28

Potenza convenzionale

- 28.1 Nei casi di assenza di un riferimento di potenza contrattuale, al fine della individuazione della tipologia di utente o della soglia dimensionale dell'esercente, si utilizza la potenza convenzionale (P_c) calcolata sulla base della seguente formula:

$$P_c[MW] = K[h^{-1}] * E[MWh]$$

dove:

- a) E è l'energia termica erogata all'utente nell'anno 2017;
 - b) K è il parametro di conversione pari a $1/845 \text{ h}^{-1}$.
- 28.2 Entro la data di entrata in vigore del presente provvedimento l'esercente attribuisce ad ogni utente una potenza convenzionale, nel caso non sia definita una potenza contrattuale.
- 28.3 Nel caso di nuovi utenti, al fine del calcolo della potenza convenzionale di cui al precedente comma 28.1, si effettua una stima del consumo annuale dell'utente.

Articolo 29

Casi di esclusione e sospensione del diritto all'indennizzo automatico

- 29.1 L'esercente non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico:
- a) qualora il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile ad una delle cause di cui all'Articolo 26, comma 26.1, lettere a) e b);
 - b) nel caso in cui all'utente sia già stato corrisposto nell'anno solare un indennizzo per mancato rispetto del medesimo livello specifico;
 - c) in caso di reclami o altra comunicazione per i quali non è possibile identificare l'utente perché non contengono le informazioni minime previste nel presente documento.
- 29.2 L'esercente, nei casi in cui l'utente risulti moroso, sospende l'erogazione dell'indennizzo automatico fino al pagamento delle somme dovute.

Articolo 30

Modalità di corresponsione dell'indennizzo automatico

- 30.1 L'esercente è tenuto ad accreditare all'utente l'indennizzo automatico attraverso detrazione dall'importo addebitato nella prima fattura utile. Nel caso in cui l'importo della prima fattura addebitata all'utente sia inferiore all'entità dell'indennizzo automatico, la fattura deve evidenziare un credito a favore dell'utente, che deve essere detratto dalla successiva bolletta ovvero corrisposto mediante rimessa diretta.
- 30.2 L'indennizzo automatico, ove dovuto, deve comunque essere corrisposto al richiedente entro 180 giorni solari dalla formazione dell'obbligo in capo al gestore di erogare la prestazione oggetto di standard specifico ai sensi del presente documento, quindi dal giorno in cui si iniziano a calcolare i termini per il rispetto dello stesso, ovvero nei casi di cui al precedente Articolo 29, comma 29.2, dal giorno in cui il richiedente provvede al pagamento delle somme dovute.
- 30.3 Nella fattura la causale della detrazione deve essere indicata come "Indennizzo automatico per mancato rispetto dei livelli specifici di qualità commerciale definiti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente". Nel medesimo documento deve essere altresì indicato che "La corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità di

richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito".

Titolo VI – OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Articolo 31

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale

- 31.1 Tutti gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto ai commi 2.2 e 2.3, devono predisporre un registro, anche informatico, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico (eventuali sportelli fisici, sito *internet*, servizio telefonico, casella di posta elettronica).
- 31.2 Per tutte le prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale, l'esercente deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui l'esercente identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui l'esercente individua la tipologia di prestazione;
 - c) la tipologia di utente;
 - d) i dati identificativi del richiedente;
 - e) il codice utente, qualora il richiedente sia contrattualizzato;
 - f) i dati identificativi del punto di fornitura (ad eccezione delle utenze non ancora attive);
 - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard specifico o generale di qualità;
 - i) l'ammontare dell'eventuale indennizzo corrisposto.
- 31.3 Per ogni richiesta di preventivo pervenuta, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, il gestore deve registrare:
- a) la data di messa a disposizione al richiedente del documento di preventivo.
- 31.4 Per ogni prestazione di esecuzione di lavori semplici e complessi, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data di accettazione formale del preventivo da parte dell'utente, nel caso di lavori semplici;
 - b) la data di completa esecuzione dei lavori richiesti.
- 31.5 Per ogni richiesta di prestazione concernente l'attivazione, la disattivazione e la riattivazione della fornitura, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, il gestore deve registrare la data di esecuzione della prestazione insieme all'eventuale data ritardata richiesta dal richiedente.

- 31.6 Per ogni reclamo scritto e richiesta scritta di informazioni, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data di messa a disposizione della risposta motivata;
 - b) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 31.7 Per ogni richiesta di appuntamento o sopralluogo che necessiti la presenza del richiedente o di persona da lui incaricata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 31.2, l'esercente deve registrare:
- a) la data proposta dall'esercente per l'appuntamento con il richiedente;
 - b) l'eventuale data concordata con il richiedente, in caso di richiesta di appuntamento posticipato;
 - c) la data e l'ora di inizio effettivo della prestazione;
 - d) l'eventuale assenza del richiedente all'appuntamento.

Articolo 32

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 32.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente documento, l'esercente, fatto salvo quanto previsto dai commi 2.2 e 2.3, deve:
- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 31 con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra archivi contrattuali e archivi tecnici e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre (3) anni solari successivi a quello della registrazione.

Articolo 33

Comunicazione all'Autorità e pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 33.1 Entro il 31 marzo di ogni anno gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto ai commi 2.2 e 2.3 del presente provvedimento, sono tenuti a comunicare all'Autorità le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo, relativi all'anno precedente.
- 33.2 L'esercente è tenuto a comunicare, per ogni tipologia di utente:
- a) il valore complessivo della potenza contrattualizzata o convenzionale come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;
 - b) il numero di utenze come risultante al 31 dicembre dell'anno precedente;

- c) il quantitativo di energia termica ceduta agli utenti nell'anno precedente.
- 33.3 In relazione alle prestazioni soggette a livelli specifici e generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità gli esercenti, tenuto conto di quanto disposto ai commi 2.2 e 2.3 del presente provvedimento, sono tenuti a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali l'esercente non abbia rispettato il livello specifico o generale di qualità definito nel presente documento, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 26, comma 26.1.
- 33.4 In relazione alle prestazioni soggette a obblighi di monitoraggio eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità gli esercenti sono tenuti a comunicare, per ogni tipologia di prestazione:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - b) il numero totale di prestazioni per le quali non è stato rispettato il termine ultimo di completamento della prestazione.
- 33.5 In relazione alla corresponsione di indennizzi automatici, limitatamente agli indennizzi corrisposti nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità, il gestore è tenuto a comunicare per ogni tipologia di utente e per ogni livello specifico di qualità:
- a) il numero totale degli indennizzi corrisposti;
 - b) l'ammontare complessivo degli indennizzi corrisposti.
- 33.6 L'esercente che definisce propri standard di qualità commerciale informa l'Autorità con la comunicazione di cui al comma 33.1.
- 33.7 L'Autorità può utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:
- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento;
 - b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi.

Articolo 34

Informazioni all'utente

- 34.1 Entro il 30 giugno di ogni anno l'esercente, tramite allegati alle fatture, è tenuto a comunicare a ogni utente che abbia sottoscritto un contratto di fornitura con l'esercente stesso gli standard specifici e generali di qualità di sua competenza, gli indennizzi automatici previsti in caso di mancato rispetto del presente provvedimento e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

Titolo VII – VERIFICA DEI DATI

Articolo 35

Verifica dei dati di qualità commerciale

- 35.1 L'Autorità si riserva la facoltà di effettuare controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati e informazioni comunicati dagli esercenti ai fini del rispetto delle disposizioni del presente documento.
- 35.2 La verifica dei dati di qualità commerciale riguarda tutte le prestazioni obbligatorie soggette a livelli specifici e generali di qualità commerciale ai sensi del presente provvedimento.

Tabella 3 - Tabella riassuntiva degli standard generali e specifici previsti nel presente documento per la consultazione

Indicatore	Tipologia standard	Livello standard	Classe dimensionale esercente	
			Maggiori dimensioni	Medie dimensioni
Percentuale minima di preventivi per lavori semplici, di cui all' Articolo 7, realizzati entro 10 giorni lavorativi	Generale	90%	x	x
Percentuale minima di preventivi per lavori complessi, di cui all' Articolo 7, realizzati entro 30 giorni lavorativi	Generale	90%	x	x
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici, di cui all' Articolo 8	Specifico	10 giorni lavorativi	x	
Termine ultimo per l' esecuzione di lavori complessi, di cui all' Articolo 9	Specifico	Entro la data definita dall' esercente nel preventivo	x	
Tempo massimo di attivazione della fornitura, di cui all' Articolo 10	Specifico	7 giorni lavorativi	x	x
Tempo massimo di riattivazione in seguito a sospensione per morosità, di cui all' Articolo 11	Specifico	2 giorni feriali	x	x
Tempo massimo di disattivazione richiesta dall' utente, di cui all' Articolo 12	Specifico	5 giorni lavorativi	x	x
Percentuale minima di rispetto della fascia di disponibilità per gli appuntamenti di 2 ore, di cui all' Articolo 14	Generale	90%	x	
Tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti, di cui all' Articolo 15	Specifico	30 giorni solari	x	x
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all' Articolo 16, inviate entro 30 giorni solari	Generale	90%	x	

Appendice B – Sintesi dei dati di qualità commerciale 2017

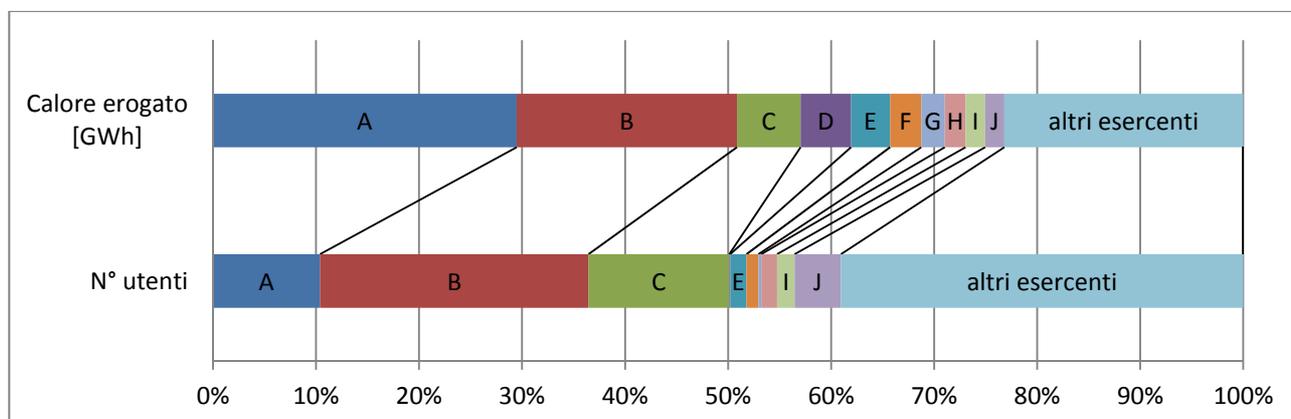
Premessa

- B.1 Nell'ambito del procedimento è stata predisposta una raccolta dati su un esteso set di prestazioni di qualità commerciale erogate nell'anno 2017, al fine di raccogliere elementi utili per la definizione delle proposte finali di regolazione in tema di qualità commerciale del servizio di telecalore. Hanno partecipato alla raccolta dati 98 società, corrispondenti, in termini di calore erogato, a circa il 92% del mercato del servizio di teleriscaldamento.
- B.2 Di seguito sono brevemente riassunte le principali evidenze emerse sulle caratteristiche degli esercenti e degli utenti del settore e sull'incidenza delle differenti prestazioni di qualità commerciale.

Caratteristiche degli esercenti

- B.3 Il grado di concentrazione del mercato del telecalore si conferma piuttosto elevato: come evidenzia la barra superiore del grafico di Figura 4 i primi due esercenti rappresentano da soli la metà del calore totale erogato agli utenti. Nel confronto con la barra inferiore dello stesso grafico emerge anche una significativa eterogeneità nella composizione del portafoglio di utenti delle società, in particolare è evidente la dimensione media profondamente diversa degli utenti (rapporto calore-n° utenti) dei tre maggiori esercenti.

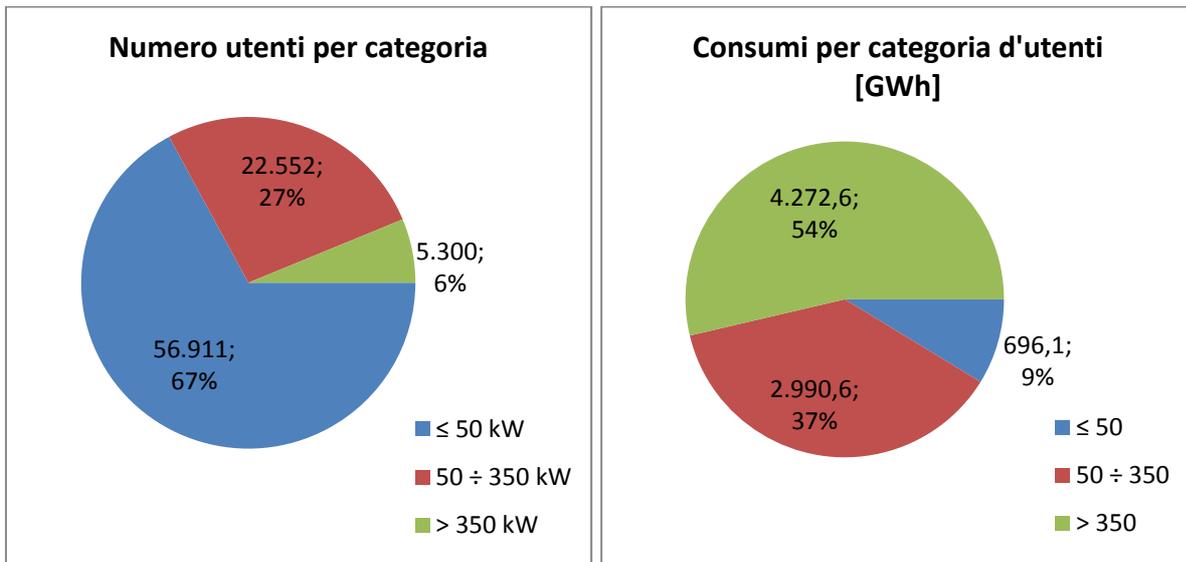
Figura 4 - Quota di mercato degli operatori



Caratteristiche degli utenti

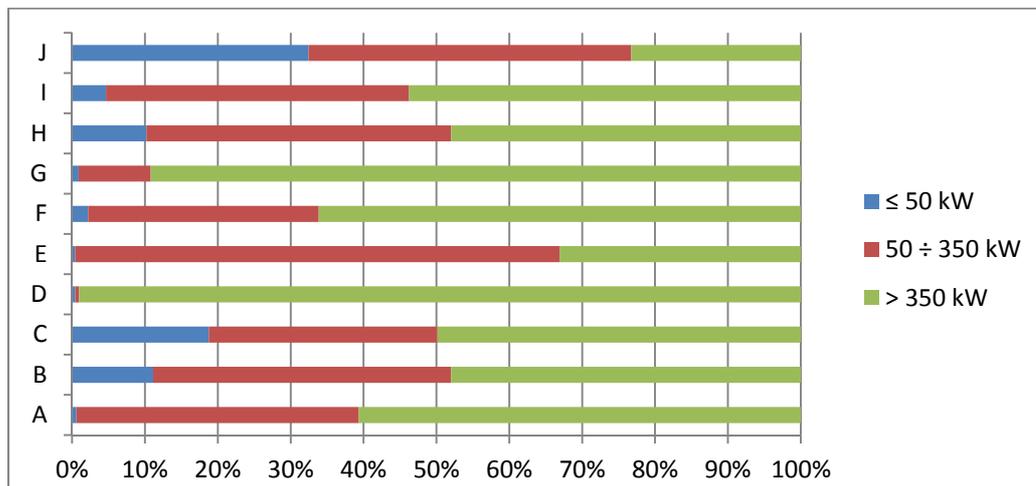
- B.4 Nella Figura 5 è riportata una stima dell'incidenza delle classi di utenza proposte nel presente documento di consultazione. Sulla base dei dati disponibili emerge che ben il 67% degli utenti è di taglia non superiore a 50 kW, mentre il 27% è compreso tra 50 e 350 kW e solo il 6% è superiore a 350 kW. Gli utenti di maggiori dimensioni, nonostante siano relativamente poco numerosi, rappresentano però una quota significativa dei consumi complessivi (oltre il 50%).

Figura 5 - Quota del numero di utenti (grafico a sinistra) e relativi consumi (a destra) in funzione della classe dimensionale degli utenti



B.5 La Figura 6 evidenzia l'incidenza delle differenti classi di utenti, sul totale del calore fornito, per i primi 10 operatori del settore. Anche in questo caso si rileva una significativa eterogeneità, dovuta primariamente alle caratteristiche del territorio servito. Nelle aree ad elevata densità abitativa vi è una forte prevalenza dei grandi condomini, mentre nelle altre aree, ed in particolare in quelle rurali, vi è una maggiore diffusione di utenze di dimensioni minori.

Figura 6 - Quota del calore fornito dai 10 maggiori operatori distinta per classe dimensionale dell'utente



Prestazioni di qualità commerciale

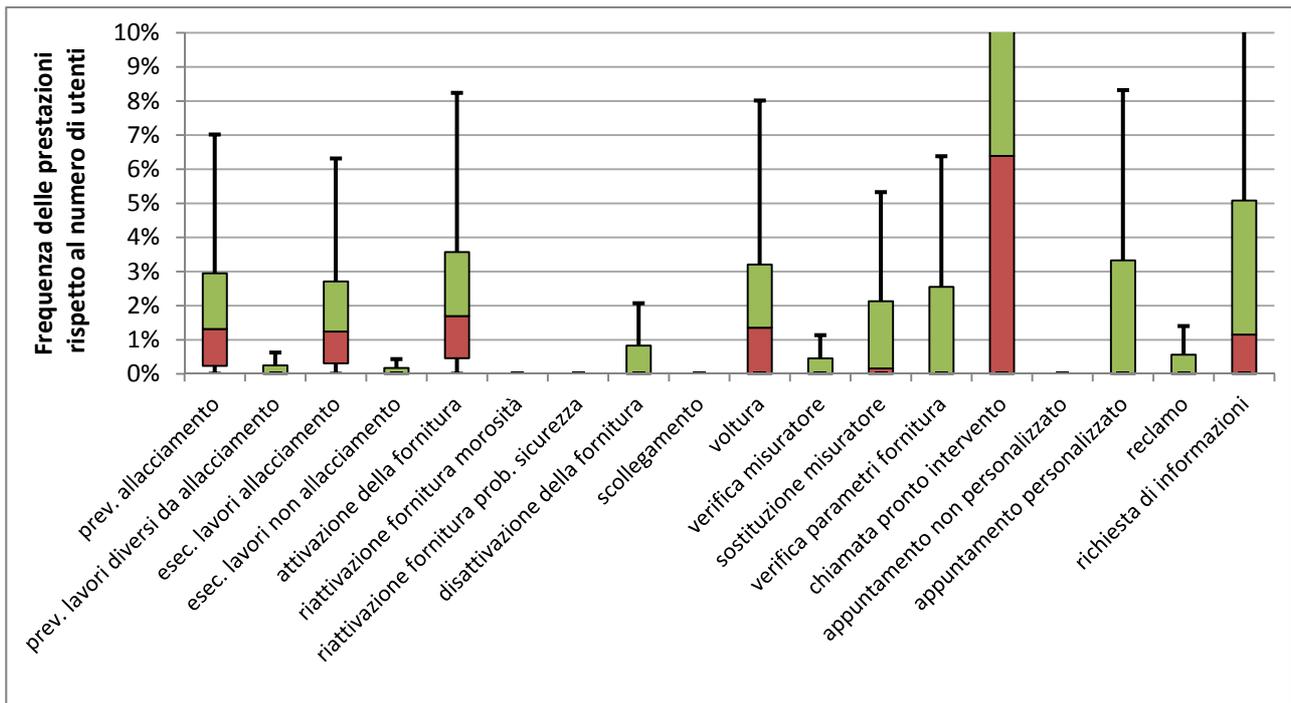
B.6 L'analisi della frequenza delle diverse prestazioni di qualità commerciale comunicata dagli esercenti è sintetizzata nel grafico della seguente Figura 7. Si tratta di *boxplot*¹⁵

¹⁵ Il *boxplot* è un grafico che descrive in modo sintetico la distribuzione di una popolazione di dati attraverso alcune variabili statistiche. La scatola (*box*) è delimitata dal 1° quartile (Q1, in basso) e dal 3° quartile (Q3, in alto) e divisa a metà dal 2° quartile (o mediana, Q2: campitura rossa sotto, verde sopra), rappresentando dunque

che rappresentano la distribuzione delle prestazioni dichiarate dal campione di esercenti che hanno risposto alla raccolta dati, rapportate al numero totale degli utenti di ciascun soggetto in modo da rendere il dato confrontabile tra esercenti di diverse dimensioni.

B.7 La Tabella 4 (al termine dell'appendice) indica alcuni ulteriori dettagli, come la dimensione del campione di operatori che ha fornito i dati delle singole prestazioni e alcune grandezze statistiche.

Figura 7 - Boxplot delle prestazioni di qualità commerciale dichiarate dagli esercenti in proporzione al numero dei propri utenti



B.8 Il pronto intervento risulta essere la prestazione più richiesta, con 23.995 chiamate¹⁶ registrate nel 2017. Il *boxplot* della specifica prestazione risulta tagliato in figura per rendere possibile la visualizzazione delle altre prestazioni (meno diffuse), ma possiamo dire che il 50% degli operatori ha ricevuto nell'anno tra lo 0% e il 23% circa di chiamate rispetto al numero dei propri utenti (quest'ultimo dato non è visibile nel grafico proprio perché è stata tagliata la scala ma è il valore del terzo quartile, Q3, indicato in Tabella 4), mentre la mediana degli operatori si colloca a poco più del 6%; il *box* è aderente all'asse delle ordinate perché un altro 25% circa degli esercenti che ha fornito il dato ha indicato di aver ricevuto zero chiamate di pronto intervento nell'anno. Va infine segnalato che non è stato possibile analizzare l'11% degli esercenti rispondenti alla raccolta dati in quanto questi hanno dichiarato

nel complesso la posizione del 50% della popolazione. Ai suoi lati si trovano i baffi (*whisker*), inferiore e superiore, che rappresentano insieme la distribuzione dell'altro 50% della popolazione, i loro estremi rappresentano infatti, rispettivamente, il valore minimo e quello massimo (esclusi i valori considerati anomali - *outlier*).

¹⁶ Va detto che diversi operatori hanno segnalato casi di chiamate che potrebbero non ricadere nel pronto intervento (es. problemi non urgenti in quanto non comportano una interruzione della fornitura, guasti del circuito secondario non di competenza del gestore, errori di segnalazione).

di non avere disponibilità del numero di tali prestazioni, probabilmente non oggetto di registrazione.

- B.9 Risultano relativamente frequenti le richieste di preventivo di allacciamento: il relativo *box* indica che il 50% della popolazione è compresa tra lo 0,2% e il 3% circa. Le esecuzioni di allacciamento e le richieste di attivazione del servizio hanno una distribuzione molto simile, anche se rispetto al preventivo la prima è di poco inferiore (non necessariamente il preventivo porta ad un allacciamento) mentre la seconda di poco superiore (diversi esercenti hanno conteggiato, oltre all'attivazione in seguito ad allacciamento, anche la riattivazione in seguito a subentro).
- B.10 Meno frequenti risultano essere le prestazioni di voltura, di verifica dei parametri di fornitura, gli appuntamenti personalizzati e le richieste di informazioni, con il 75% della popolazione (*box* + baffo inferiore) che mostra frequenze non superiori al 3,5% (5% per le richieste di informazioni). In merito alle volture va segnalato come esse siano più probabili per gli utenti di piccola taglia (<50 kW), probabilmente a causa dal fatto che le volture, come le riattivazioni a seguito di subentro, dovrebbero essere più rare per gli esercenti con molti condomini (utenti medio-grandi), dove il contratto è generalmente intestato all'amministratore, il quale non cambia ad ogni variazione del proprietario degli appartamenti. La verifica dei parametri di fornitura mostra notevoli differenze tra esercenti, con pochi operatori che la effettuano¹⁷, ma alcuni casi in cui non è così infrequente: in proporzione al numero di utenti diversi operatori di reti montane hanno dichiarato percentuali a 2 cifre. Sugli appuntamenti va segnalato che probabilmente quelli personalizzati (anche detti posticipati) risultano essere una prestazione più comune tra gli esercenti perché molti di essi hanno dichiarato di definire la data con l'utente (ad esempio al telefono). Sulle richieste di informazioni, infine, pochi operatori hanno fornito dettagli: 3 hanno fatto presente che il dato è una stima o comunque non è attualmente gestito in modo statistico, mentre non sono stati forniti approfondimenti sui temi trattati.
- B.11 Sono poco diffuse tra gli operatori le prestazioni di preventivo ed esecuzione di lavori diversi dall'allacciamento, le disattivazioni, la verifica dei misuratori e i reclami. Risulta appena superiore al 30% la quota di operatori che dichiara di aver effettuato almeno un preventivo e una esecuzione di lavori diversi dall'allacciamento nell'anno; si consideri tuttavia al riguardo che alcuni operatori hanno comunicato di non distinguere tra "lavori di allacciamento" e "altri lavori" e i relativi dati sarebbero pertanto una stima. Solo una quota analogamente bassa di esercenti ha effettuato almeno una disattivazione e, in questi casi, spesso ha coinvolto utenti di piccola taglia (<50 kW). Sul tema della verifica e sostituzione del misuratore emerge che in diversi casi gli esercenti hanno indicato dati di prestazioni eseguite su propria iniziativa, e non su richiesta dell'utente: in particolare in merito alla sostituzione dei misuratori¹⁸. Con solo 923 reclami indicati dagli esercenti nel 2017, infine, questa prestazione risulta essere poco frequente, con il 75% della popolazione di operatori che mostra una frequenza non superiore allo 0,6%. Ciò potrebbe anche in parte essere dovuto alla scarsa diffusione delle Carte dei servizi.

¹⁷ In particolare si segnala che i 3 più grandi operatori hanno comunicato di non averne eseguite o di non avere disponibilità del dato.

¹⁸ Sul tema si rilevano prassi adottate dagli operatori molto diverse, anche a causa di una normativa recente e non ancora ben definita, nonché della forte carenza ad oggi di laboratori accreditati per la verifica.

B.12 Solo pochi operatori hanno registrato nel 2017 almeno una riattivazione, scollegamento e appuntamento non personalizzato (o non posticipato); il loro *box* non è visualizzato in Figura 7 proprio perché si tratta di meno del 25% del campione di soggetti che ha risposto alla raccolta dati. Ad eccezione degli appuntamenti non personalizzati (di cui si è già accennato parlando di quelli personalizzati) anche dove gli esercenti hanno eseguito delle prestazioni queste sono state molto limitate in numero: si registrano solo 827 riattivazioni a seguito di sospensione per morosità, 151 riattivazioni a seguito di sospensione per problemi di sicurezza (solo il 5% di operatori ne ha effettuate¹⁹) e 43 scollegamenti. Con riferimento agli scollegamenti si evidenzia che il numero estremamente limitato di prestazioni potrebbe essere determinato sia dalla maggiore complessità rispetto alla disattivazione (in alcuni casi porta con sé anche il problema della stagionalità), sia dall'assenza di questa prassi tra molti esercenti, che per vari motivi considerano la disattivazione quale modalità da preferirsi nel caso di interruzione del rapporto contrattuale.

¹⁹ Se l'operatore gestisce buona parte di allacciamento e sottostazione è probabile che, anche in caso di chiamata di pronto intervento, eseguirà automaticamente la riattivazione (senza la richiesta dell'utente), mentre è nei casi in cui l'utente gestisce queste parti di impianto che egli dovrebbe richiedere l'attivazione dopo aver fatto eseguire i lavori di riparazione.

Tabella 4 - Tabella riepilogativa delle prestazioni di qualità commerciale, numerosità del campione di dati e grandezze statistiche della frequenza (rapporto prestazioni-n° utenti)

	n° esercenti che hanno fornito il dato	rapporto tra il numero di prestazioni eseguite e il numero di utenti, espresso in percentuale					
		valore minimo	valore massimo	valor medio	primo quartile (Q1)	secondo quartile (mediana, Q2)	terzo quartile (Q3)
<i>preventivo di allacciamento</i>	93	0%	47%	2,7%	0,2%	1,3%	2,9%
<i>preventivo di lavori diversi da allacciamento</i>	93	0%	87%	1,6%	0%	0%	0,2%
<i>esecuzione di lavori allacciamento</i>	94	0%	20%	2,4%	0,3%	1,2%	2,7%
<i>esecuzione di lavori diversi da allacciamento</i>	92	0%	88%	1,4%	0%	0%	0,2%
<i>attivazione della fornitura</i>	97	0%	22%	2,8%	0,5%	1,7%	3,6%
<i>riattivazione fornitura in seguito a morosità</i>	94	0%	7%	0,3%	0%	0%	0%
<i>riattivazione fornitura in seguito a interruzione per problemi di sicurezza</i>	93	0%	3%	0,1%	0%	0%	0%
<i>disattivazione della fornitura</i>	95	0%	100%	1,8%	0%	0%	0,8%
<i>scollamento</i>	94	0%	8%	0,2%	0%	0%	0%
<i>voltura</i>	96	0%	10%	2,0%	0%	1,4%	3,2%
<i>verifica del misuratore</i>	95	0%	100%	3,0%	0%	0%	0,5%
<i>sostituzione misuratore</i>	97	0%	30%	2,0%	0%	0,2%	2,1%
<i>verifica dei parametri di fornitura</i>	86	0%	100%	4,7%	0%	0%	2,6%
<i>chiamata di pronto intervento</i>	86	0%	199%	18,5%	0%	6,4%	22,8%
<i>appuntamento non personalizzato</i>	79	0%	83%	2,0%	0%	0%	0%
<i>appuntamento personalizzato</i>	82	0%	109%	4,5%	0%	0%	3,3%
<i>reclamo</i>	90	0%	45%	1,2%	0%	0%	0,6%
<i>richiesta di informazioni</i>	82	0%	225%	9,2%	0%	1,2%	5,1%
totale	98	0%	406%	54,3%	14,9%	35,6%	61,6%